



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالمة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

مخبر التوطين: مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الاعلام والاتصال

أطروحة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث

الميدان: العلوم الإنسانية  
الشعبة: علم المكتبات والمعلومات  
الاختصاص: إدارة وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق

من إعداد: قمر كرم شلواش  
بعنوان

خطوات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة  
العمومية للشرق الجزائري: مساهمة في صيانة استراتيجيات وطنية.

أعضاء لجنة المناقشة

تاريخ المناقشة: 2024/06/25

الاسم واللقب:	الدرجة	الجامعة	الصفة
أ.د. شابونية عمر	أستاذ التعليم العالي	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	رئيسا
أ.د. باشيوة سالم	أستاذ التعليم العالي	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	مشرفا ومقررا
د. عيواز محند الزين	أستاذ محاضر - أ -	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	مشرفا مساعدا
أ.د. عكنوش نبيل	أستاذ التعليم العالي	جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2	ممتحنا
أ.د. شعبان جمال	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -	ممتحنا
د. عاشوري حبيبة	أستاذ محاضر - أ -	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	ممتحنا

السنة الدراسية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1428

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	قائمة الأشكال
ب-ت-ث	قائمة الجداول
01	مقدمة
<b>الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة.</b>	
06	1.1. الإشكالية
07	1.2. تساؤلات الدراسة
08	1.3. فرضيات الدراسة
08	1.4. أهمية الدراسة
09	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. أسباب اختيار الموضوع
11	1.7. منهج الدراسة
12	1.8. الدراسات السابقة
16	1.9. مصطلحات الدراسة
<b>الفصل الثاني: المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: الرسالة والأهداف.</b>	
تمهيد	
19	2.1. ماهية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
23	2.2. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر: النشأة والتطور
26	3.2. القانون التشريعي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر
27	1.3.2. النصوص القانونية الخاصة بالعاملين بالمكتبات العامة
27	4.2. الحاجة الفعلية إلى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
29	5.2. البنية الأساسية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
30	6.2. أهمية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
32	7.2. أهداف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
34	8.2. خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

## قائمة المحتويات

34	1.8.2. مفهوم خدمات المكتبية
35	2.8.2. جودة الخدمة المكتبية
36	3.8.2. أهمية الخدمات المكتبية
37	4.8.2. أنواع الخدمات المكتبية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
37	1.4.8.2. خدمات غير مباشرة
39	2.4.8.2. خدمات مباشرة
45	9.2. مقومات وأسس المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
48	10.2. مهام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر
خلاصة الفصل	
<b>الفصل الثالث: الجودة في ميدان المكتبات ومراكز المعلومات.</b>	
تمهيد	
53	1.3. تعريف الجودة
55	2.3. الجودة في المكتبات
57	3.3. الجودة من وجهة نظر المكتبيين
60	4.3. التطور التاريخي لمفهوم إدارة الجودة
63	5.3. أهمية تطبيق إدارة الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات
64	6.3. أهداف تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات
66	7.3. مبادئ تطوير إدارة الجودة في قطاع المكتبات ومراكز المعلومات
68	8.3. مؤشرات وأسس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات
72	9.3. خطوات تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات
75	10.3. متطلبات إدارة نظام الجودة بقطاع المكتبات ومراكز المعلومات
77	11.3. مراحل تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات
78	12.3. تعزيز تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات من خلال الممارسات والتقنيات المتبعة
80	13.3. معوقات تطبيق الجودة بميدان المكتبات ومراكز المعلومات

## قائمة المحتويات

خلاصة الفصل	
الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.	
تمهيد	
84	1.4. مفهوم المعايير
84	1.1.4. لغويا
84	2.1.4. اصطلاحا
86	2.4. المعيار حسب تخصص علم المكتبات
88	3.4. المعايير ومؤشرات قياس الأداء
89	4.4. أنواع المعايير الموحدة
89	1.4.4. المعايير النوعية
89	2.4.4. المعايير الكمية
90	5.4. أهمية استخدام المعايير في مجال المكتبات والمعلومات
92	6.4. لمحة تاريخية عن المقاييس والمعايير
94	7.4. أهداف وضع المعايير والمقاييس في مجال المكتبات والمعلومات
96	8.4. أنماط وأشكال المعايير والمواصفات
97	9.4. أهم الهيئات التي تصدر المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات
98	1.9.4. المنظمة العالمية للمواصفات والتقييس
100	2.9.4. الجمعية الفرنسية للتقييس
101	3.9.4. الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA
102	4.9.4. المعهد الوطني الأمريكي للمعايير
103	5.9.4. منظمة اليونسكو
103	6.9.4. جمعية المكتبات الأمريكية ALA
104	7.9.4. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

## قائمة المحتويات

105	10.4. أبرز المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات
105	1.10.4. المعيار العربي الموحد للمكتبات
106	2.10.4. معيار ايزو 11620
107	1.2.10.4. أهمية تطبيق معيار ايزو 11620
108	2.2.10.4. الغاية والهدف من تطبيق مؤشرات الأداء (ايزو11620)
109	3.2.10.4. خطوات تنفيذ مؤشرات الأداء لمواصفة ايزو 11620 بالمكتبات
110	4.2.10.4. مميزات مواصفة ايزو 11620
111	5.2.10.4. دور مواصفة ايزو 11620 في المكتبات
112	6.2.10.4. قائمة مؤشرات الأداء الخاصة بمعيار ايزو 11620
112	1.6.2.10.4. جدول مؤشرات الأداء الخاصة بمعيار ايزو 11620 في إصداره الثالث لسنة 2014
115	1.1.6.2.10.4. قراءة تحليلية لمعيار ايزو 11620 (2014)
117	2.6.2.10.4. جدول مؤشرات الأداء الخاصة بمعيار ايزو 11620 في إصداره الرابع لسنة 2023
120	2.1.6.2.10.4. قراءة تحليلية لمعيار ايزو 11620 (2023)
123	3.10.4. معايير جمعية المكتبات الامريكية (ALA)
123	4.10.4. معيار SERVQUAL لقياس جودة الخدمة
125	5.10.4. معيار LibQAUL
125	11.4. مقومات تطبيق معايير الجودة في ميدان المكتبات ومراكز المعلومات
130	12.4. تأثير الاستراتيجيات الحديثة على تطبيق معايير الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات
131	13.4. صعوبات تطبيق معايير الجودة بميدان المكتبات ومراكز المعلومات
خلاصة الفصل	
<b>الفصل الخامس: واقع وآفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620.</b>	

## قائمة المحتويات

	تمهيد
135	1.5. مجالات الدراسة الميدانية
135	1.1.5. حدود الدراسة
135	1.1.1.5. الحدود المكانية
137	2.1.1.5. الحدود البشرية
137	3.1.1.5. الحدود الزمنية
139	2.5. منهجية الدراسة الميدانية
139	1.2.5. مجتمع الدراسة
139	2.2.5. عينة الدراسة
140	3.5. أدوات جمع البيانات
160	4.5. عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
160	1.4.5. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية
160	1.1.4.5. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لفئة العمال
170	2.1.4.5. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لفئة المدراء بالمكتبات الرئيسية
177	2.4.5. التحليل الوصفي لمحاور الدراسة
177	1.2.4.5. التحليل الوصفي لاستبيان الدراسة الموجه لفئة العمال
214	2.2.4.5. التحليل الوصفي لاستبيان الدراسة الموجه لفئة المدراء
223	5.5. اختبار فرضيات الدراسة
226	6.5. نتائج الدراسة
226	1.6.5. نتائج الدراسة الميدانية
226	1.1.6.5. نتائج تحليل الجانب الوصفي
231	2.1.6.5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
	خلاصة الفصل
	<b>الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.</b>
	تمهيد



## قائمة المحتويات

236	1.6. الاستراتيجية
236	2.6. الملخص التنفيذي
237	3.6. مصادر بناء الاستراتيجية المقترحة
237	4.6. الإمكانيات والموارد المطلوبة في الاستراتيجية
238	5.6. الهدف من الخطة الاستراتيجية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
238	6.6. الرسالة من صياغة هذه الاستراتيجية
239	7.6. أبعاد وأسس الجوهرية من هذه الاستراتيجية
239	8.6. التحليل البيئي SWOT للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري
241	9.6. آليات ومتطلبات تطبيق الاستراتيجية
245	10.6. أبرز الخطوات والممارسات المتبعة أثناء تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
251	11.6. صياغة استراتيجيات لخطوات تطبيق معيار ايزو (11620: 2023) بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية طبقا لمؤشرات الأداء
263	12.6. معايير إدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية طبقا لمؤشرات معيار ايزو 11620
271	13.6. توصيات ومقترحات الاستراتيجية الوطنية
274	خاتمة
277	القائمة البيبليوغرافية
	الملاحق
	المستخلصات

# قائمة المختصرات

## قائمة المختصرات

<b>ALA</b>	The American Library Association.	جمعية المكتبات الأمريكية
<b>ANSI</b>	American National Standards Institute	معهد المعايير الوطنية الأمريكي
<b>AFNOR</b>	L'Association Française De Normalisation.	الجمعية الفرنسية للتقييس
<b>IFLA</b>	The International Federation Of Library Associations And Institution.	الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات
<b>ISO</b>	International Organization For Standardization.	المنظمة الدولية للتقييس
<b>SPSS</b>	Statistical Package For The Social Sciences.	نظام التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية

# حكمة

إني رأيت أنه لا يكتب أحد

كتاب في يومه إلا قال في غده، لو غير هذا لكان أحسن، لو زيد هذا لكان مستحسن، ولو قدم هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل، وهذا من أعظم العبر وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر.

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم واله وصحبه ومن تبعهم بالإحسان ليوم الدين.

إن كان من شكر وتقدير فالله القدير، الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منى علي بإنجاز هذه العمل فلك الحمد يارب حمدا طيبا مباركا فيه كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

كما نتقدم بأصدق معاني العرفان والشكر الجزيل إلى أساتذتنا الذين من علمهم استقيننا ومن حلمهم ارتويننا ونخص بالذكر الأستاذ المشرف باشيوة سالم الذي تكبد إتمام الإشراف على هذا العمل والأستاذ عيواز محند الزين اللذان لم يبخلوا علينا بنصائحهم وإرشاداتهم وشرفنا بتأطيرهم لهذه الدراسة جعلها الله مني خير الجزاء.

وشكر خاص للجنة المناقشة على تفضلها بقبول المشاركة في تامين ومناقشة هذا العمل المتواضع.

كما لا ننسى أن أشكر أساتذة علم المكتبات بجامعة 8 ماي 1945 كل باسمه على التوجيهات القيمة، لكم جميعا كل الشكر والتقدير.

ولكل من قدم لنا يد العون وساعدنا من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل.

شلوش قمره كرم

## إهداء

إلى من زين الله اسمهما بذكرهما في كتابه الكريم:

إلى أمي الحبيبة التي غمرتني بالحب والتشجيع  
المتواصل لأصبح ما أنا عليه اليوم أطال الله عمرك وجعلني فخرا لك.

إلى أبي الغالي الذي رافقني منذ الطفولة علميا  
ومعنويا وكان سببا في نجاحي هذا، أنت رمز العطاء وأحسن الآباء.

حفظكما الله وجزاكم خير الجزاء على عطاءكما الدائم.

إلى إخوتي وأخواتي ماريًا، أسيل، عبد المؤمن، وسيف الإسلام جعل الله لكم  
بكل كلمة في عملي هذا دعوة بالنجاح والتوفيق.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي صديقاتي وأصدقائي أهدي لكم ثمرة  
هذا الجهد المتواضع.

إلى كل من ساعدني وغمرني ولو بكلمة طيبة.

شلووش ثمرة كرم

# قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
160	يوضح التوزيع الطبيعي لعبارات الاستبيان ككل.	01
162	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الولاية المتواجدة بها المكتبة الرئيسية.	02
163	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.	03
164	تمثيل أفراد العينة حسب متغير السن.	04
165	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	05
167	تمثيل أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي.	06
168	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الرتبة.	07
169	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.	08
171	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.	09
172	تمثيل أفراد العينة حسب متغير السن.	10
173	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	11
175	تمثيل أفراد العينة (مدراء) حسب متغير التخصص العلمي.	12
176	تمثيل أفراد العينة (المدراء) حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.	13
271	هيكل تنظيمي مقترح لمصلحة خلية الجودة داخل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	14



# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح مؤشرات الأداء معيار ISO11620:2014.	112
02	يوضح مؤشرات الأداء معيار ISO11620:2023.	117
03	يوضح مختلف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري.	136
04	تقسيمات استبيان العاملين.	140
05	تقسيمات استبيان المدراء.	140
06	يوضح تصنيف درجات مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة.	141
07	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.	141
08	يوضح اختبار الصدق البنائي لأبعاد ومحاور الدراسة.	143
09	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الموارد والبنية التحتية.	144
10	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام).	146
11	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة كفاءة الخدمة.	147
12	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الإمكانيات والتطوير.	148
13	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي).	150
14	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة.	151
15	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الموارد البشرية.	152
16	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد التركيز على المستفيد.	154
17	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة العمليات والخدمات.	155
18	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات محور المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	156
19	اختبار ثبات استبيان الدراسة الأول الخاص بفترة العمال.	158
20	اختبار ثبات استبيان الدراسة الثاني الخاص بفترة المدراء.	159
21	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة.	159

## قائمة الجداول

161	توزيع أفراد العينة حسب متغير الولاية المتواجدة بها المكتبة الرئيسية.	22
163	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف (جنس الأفراد المستجوبين).	23
164	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	24
165	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	25
166	توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي.	26
167	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة في السلم الوظيفي.	27
169	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.	28
171	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف (جنس الأفراد المستجوبين).	29
172	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	30
173	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	31
174	توزيع أفراد العينة (المدراء) حسب متغير التخصص العلمي.	32
176	توزيع أفراد العينة (المدراء) حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.	33
177	مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	34
178	إدارة الموارد والبنية التحتية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	35
183	إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام).	36
186	إدارة كفاءة الخدمة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	37
189	إدارة الإمكانيات والتطوير بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	38
193	الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	39
194	القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي) بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	40
197	التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	41
200	إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	42
203	التركيز على المستفيد بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	43

## قائمة الجداول

206	إدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	44
208	المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	45
214	مدى مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620.	46
233	نتائج اختبار ستودنت لمعرفة مدى إمكانية تطبيق معيار الايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	47
224	نتائج اختبار لدراسة الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	48
225	نتائج اختبار ستودنت لدراسة المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	49
232	مدى تحقق فرضيات الدراسة.	50
240	يوضح التحليل البيئي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري.	51
242	الآليات والمتطلبات الضرورية لتطبيق الاستراتيجية المقترحة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	52
246	الخطوات والممارسات المتبعة لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.	53
251	التخطيط الاستراتيجي لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.	54
253	التنظيم الإداري والمالي لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.	55
254	إدارة الموارد البشرية لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.	56
257	التركيز على المستفيد لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.	57
259	إدارة العمليات والخدمات المكتبية لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.	58

# المقدمة

إن المكتبات ومراكز المعلومات لم تكن بعيدة عن التطورات الحديثة والتغيرات التكنولوجية المعاشة في العقد الأخير خاصة مع زيادة الحاجة الاجتماعية نحو الحصول على المعرفة والثقافة، أصبح من الضروري تطوير الأداء لهذه الأخيرة بهدف تقديم خدمات مميزة وايصال المعلومات بسرعة في عصر يتطلب مواكبة الاحتياجات المختلفة للمستفيد الحالي من خلال تحقيق الجودة بكافة الجوانب المكتبية المتمثلة في إنشاء بيئة عمل متينة وغنية بالأدوات والوسائل المساعدة لأداء العمليات وتوفير الفضاءات المناسبة للمستفيد، تطوير الخدمات، تكوين الموارد البشرية وغيرها من المتطلبات وكل هذا في إطار رفع مستوى الخدمات المكتبية.

وبما أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من المؤسسات الخدمائية داخل المجتمع الجزائري، تم إنشاؤها بهدف تعزيز الأفراد ثقافيا، علميا واجتماعيا عن طريق إتاحة المصادر في مجالات متعددة وبأشكال مختلفة تتناسب مع جميع المستويات والفئات الاجتماعية، وتقديم نشاطات قرائية وثقافية، نشر المعرفة ودعم البحث العلمي، وضع خدمات متطورة من شأنها خلق استفادة واسعة للمستفيدين بشكل دائم إلى غير ذلك؛ وفي ظل الحاجة والمنافسة الكبيرة بين المكتبات الرئيسية لتقلد مستوى عال وبلوغ أداء فعال لكسب وإرضاء احتياجات ورغبات أفراد المجتمع المتعددة، كان لابد لها من تبني أحد معايير الجودة كقياس معياري لتجويد أدائها وزيادة فعالية وكفاءة خدماتها نظرا لانخفاض مستوى جودة الخدمات وارتفاع نسبة المشاكل والتحديات لغياب التسيير وعدم وضوح الخطوات الرئيسية المساهمة في نجاح تطبيق المعيار منذ البداية وبالطريقة الصحيحة وفقا لأسس ومؤشرات علمية مقننة، ومن بين هذه المعايير معيار ايزو 11620 الذي يعتبر أبرز المواصفات والقياسات المعيارية الدولية لتحقيق الجودة بالخدمات ومختلف الأنشطة والعمليات داخل هذه المكتبات من خلال تطوير الأداء بالاستغلال الصحيح والإدارة المثمرة للكفاءات البشرية، التسيير الأمثل للموارد التكنولوجية والمادية وكذلك تبيان إجراءات العمليات الفنية ودعم الاندماج الرقمي للمكتبة، أيضا تفعيل الخدمات بما يتوافق مع الرغبات والأهداف المستقبلية للمكتبة، كما يعمل على تشجيع المطالعة والقراءة والتعلم، دعم البحث العلمي، تعزيز النشاطات البناءة للتغيير الإيجابي داخل المجتمع الواحد، من خلال التوجه لاستخدام مؤشرات الأداء الخاصة بالمعيار ووضع استراتيجيات فعالة تتضمن التوزيع الإداري للعمليات والموارد المتاحة فضلا على المشاريع الرقمية والتعاونية للمكتبة مما يضمن مطابقة الجودة وتقديم خدمات ذات كفاءة عالية.

وفي هذا السياق نجد أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري تمتلك مقومات تؤهلها لاستمرارية تبني وتطبيق معيار ايزو 11620 ضمنا من خلال استقلاليتها على غرار المكتبات الأخرى واحتوائها على بنية تحتية تكنولوجية قوية إضافة لتوفر أغلبية المعايير بالخدمات والأنشطة المكتبية، ولهذا

وجب تعزيز ورسم أهم الخطوات لتطبيق المعيار وفقا لما نص عليه الدليل المعياري وربطه مع واقع هذه المكتبات بهدف مجابهة المعوقات والعراقيل التي تعرقل صفو سير العمليات وأداء العاملين.

حيث سنطرق في هذه الدراسة لإبراز مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري مع المساهمة في التعرف على الخطوات الأساسية لنجاح تطبيقه وبلوغ الجودة، من ثمة التوصل لصياغة استراتيجية وطنية حول الممارسات والخطوات تطبيقات مؤشرات الأداء، تحت عنوان "خطوات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري: مساهمة في صياغة استراتيجية وطنية".

تم تقسيم هذه الدراسة إلى ستة فصول، الأول متعلق بالجوانب المنهجية للدراسة وثلاثة فصول نظرية، وفصل تطبيقي، أيضا فصل يتضمن اقتراح استراتيجية وطنية هذه الفصول نوردها على النحو التالي:

### الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة.

تم التطرق في هذا الفصل للجوانب المنهجية لموضوع محل الدراسة والتي جاءت متسلسلة في: المقدمة المنهجية وإشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، الفرضيات، أهمية وأهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، المنهج المتبع، عرض الدراسات السابقة، وصولا لمصطلحات الدراسة.

### الفصل الثاني: المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: النشأة والرسالة والأهداف.

من خلال هذا الفصل تم عرض العديد الأساسيات المتعلقة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من مفاهيم وتعريف مختلفة، نشأتها وتطورها، التشريعات المتعلقة بالمكتبات الرئيسية بالجزائر، النصوص القانونية للعاملين بهذا القطاع، الحاجة الفعلية وراء إنشاء هذا المرفق، البنية الأساسية للمكتبات الرئيسية ثم التطرق لأهميتها وأهدافها، الخدمات المكتبية (تعريفها، أهميتها، أنواعها)، مقومات وأسس المكتبات الرئيسية من حيث المقومات الإدارية والعنصر البشري كذلك التجهيزات وإعداد الدورات التكوينية... الخ، مهام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.

### الفصل الثالث: الجودة في ميدان المكتبات ومراكز المعلومات.

تطرق هذا الفصل لجوانب متعددة حول موضوع الجودة بمجال المكتبات ومراكز المعلومات، عالجا من خلاله مفاهيم الجودة، الجودة في المكتبات، الجودة من وجهة نظر المكتبيين، التطور التاريخي لمصطلح إدارة الجودة، كما تناول الفصل كل من الأهمية والأهداف من تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات، مبادئ تطوير إدارة الجودة، مؤشرات والأسس الجودة، خطوات تطبيق الجودة، متطلبات إدارة نظام الجودة، مراحل تطبيق الجودة، الممارسات المساهمة لتنفيذ الجودة، المعوقات التي تعرقل تطبيق نظام الجودة كلها تشمل قطاع المكتبات ومراكز المعلومات.

**الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.**

تضمن هذا الفصل الجزئيات الرئيسية لمتغيرات الدراسة. فيتضمن العناصر المرتبطة بمعايير الجودة، المعيار حسب تخصص علم المكتبات، المعايير ومؤشرات قياس الأداء، أنواع المعايير الموحدة، أهمية استخدام المعايير بالمكتبات، لمحة تاريخية عن المعايير والمقاييس، أهداف وضع المقاييس والمعايير، أنماط وأشكال المعايير والمواصفات، أهم الهيئات التي تصدر المعايير الموحدة مثل منظمة الايزو والجمعية الفرنسية للتقييس والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات وغيرها، كذلك المعالجة التفصيلية للجزئية المتعلقة بأبرز المعايير المستخدمة بمجال المكتبات كالمعيار العربي الموحد للمكتبات ومعيار ايزو 11620، من ثمة التوجه لأساسيات تطبيق معيار ايزو 11620: مفهوم، مميزات، خطوات، أدوار، قائمة مؤشرات الأداء للمعيار في إصداره الثالث والرابع مع تقديم قراءة تحليلية للمعيار لكل من سنة 2014، 2023، مقومات تطبيق معايير الجودة في ميدان المكتبات، علاقة الاستراتيجيات الحديثة بتحقيق معايير الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات، وفي الأخير تناولت الباحثة صعوبات تطبيق معايير الجودة بميدان المكتبات ومراكز المعلومات.

**الفصل الخامس: واقع وآفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق خطوات**

**معيار ايزو 11620.**

وهو يعتبر الجانب الميداني للدراسة الحالية إذ يهدف للتعرف على واقع وآفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620، حيث تم التطرق لأهم الأساسيات في هذا الفصل بداية من مختلف إجراءات الدراسة الميدانية: من حدود الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، المقياس المستخدم، الأساليب الإحصائية المستخدمة، قياس صدق وثبات الدراسة. تليها عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية حيث تم (التحليل لبيانات العاملين، التحليل لبيانات المدراء) وهذا باستخدام حزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية في جولة البيانات وتحليلها وتفسيرها وصولاً للنتائج والتي جاءت بهدف قياس مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 والتعرف على الخطوات والممارسات الفعالة لنجاح تطبيق المعيار وفي الأخير دراسة المشاكل التي تعرقل صفو تطبيق العمليات والمؤشرات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ثم التأكد واختبار مدى صحة فرضيات الدراسة، في الختام تم وضع النتائج العامة للدراسة.

**الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620**

**بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.**

أدرجنا في هذا الفصل في البداية مفهوم عام حول الاستراتيجية، الملخص التنفيذي، مصادر بناء الاستراتيجية المقترحة، الإمكانيات والموارد المطلوبة في الاستراتيجية، الهدف من الخطة الاستراتيجية



بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، الرسالة من صياغتها، أبعاد وأسس الجوهرية من قيامها، استخدام التحليل البيئي SOWT للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري، آليات ومتطلبات تطبيق الاستراتيجية، كما تناول الفصل أبرز الخطوات والممارسات المتبعة أثناء تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، العمل على صياغة استراتيجيات لخطوات تطبيق معيار ايزو (11620: 2023) بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية طبقا لمؤشرات الأداء، وضع معايير لإدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية طبقا لمؤشرات معيار ايزو 11620، وأخيرا تقديم توصيات ومقترحات الاستراتيجية الوطنية.

**أما الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد الدراسة: يمكن أن نذكر أبرزها:**

- اقتناء النسخة الرابعة لمعيار ايزو 11620 لسنة 2023 من أجل العمل وفق المؤشرات الحديثة، نظرا أن الدليل المعياري السابق قديم نوعا ما وبالتالي لا يواكب التغييرات والاحتياجات الجديدة للمكتبات في الزمن الحالي.
- اتساع الرقعة الجغرافية حيث شملت كافة الشرق الجزائري مما أخذ منا وقتا طويلا للتنقل لكل ولاية وتوزيع ثم استرجاع الاستبانات.

**الفصل الأول:**  
**الجانب المنهجي**  
**للدراسة**

لقد دفعت التغييرات التي يشهدها قطاع المكتبات وخاصة المكتبات العامة المرتبطة برفع مستواها وتحسين خدماتها إلى ضرورة التطوير في طرق العمل التقليدية وتبني مفاهيم حديثة حيث ساهمت هذه المتغيرات مع توفر التكنولوجيا على المحافظة على مكانة المؤسسة وفعاليتها في مجتمع المعرفة وعلى رأسها الجودة وهذا بتبني معايير ومقاييس الجودة من بينها مقياس افلا وايزو 11620، 9000 و servqual ... إلخ كخطوات أساسية تقيم من خلالها المكتبات جودة خدماتها ومدى فعاليتها في التحسين المستمر لجودة مهامها وخدماتها وبالتالي الرفع من أدائها وتعزيز مكانتها بين باقي المكتبات، وبذلك سنقدم من خلال هذا الفصل إجراءات المنهجية للدراسة بداية من إشكالية وتساؤلات الدراسة وأيضا تحديد أهدافها وأهميتها ، أسباب اختيار الموضوع، المنهج المتبع، الدراسات السابقة، مصطلحات الدراسة.

### 1.1.1. إشكالية الدراسة:

إن المكتبات ومراكز المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة والتغيرات المتسارعة خاصة مع الانفجار المعرفي وتطور وسائل تخزين واسترجاع المعلومات وصعوبة السيطرة والتحكم في مصادرها للوصول إلى درجة التميز لما لها من دور بارز في نشر العلم والوعي الفكري وتنمية جيل واعى قادر على تحمل المسؤولية داخل المجتمع، والمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ليست بمعزل عن ما ذكر سلفا فهي الأخرى تأثرت بهذه التغييرات كونها تقدم خدماتها لكل فئات المجتمع إذ تعد داعم أساسي للتطور العلمي لبناء المجتمعات ونشر الوعي الثقافي والقيم وكذا التعليم والتثقيف باعتبارها مؤسسات ثقافية تعليمية وفكرية تخدم شريحة واسعة من المستفيدين على اختلاف مستوياتهم وأنواعهم.

فقد استجابت العديد من المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لهذه التغييرات والتطورات الحاصلة وعملت على مواكبتها حتى تحافظ على مكانتها الثقافية ضمن البيئة الجديدة وقوة المنافسة لتقديم أفضل الخدمات وتحسين الأداء واعتماد كل ما هو جديد لتلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رضاهم ولإدراك مستوى عال من الكفاءة في الأداء أصبح لزاما على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التوجه نحو استغلال التكنولوجيات الحديثة والموارد البشرية المؤهلة مع تطبيق قواعد التسيير والتحديث والتطوير المستمر للخدمات المكتبية اعتمادا على معايير ومواصفات موحدة ومعمول بها في المنظمات المحلية والدولية التي تعمل على تحقيق أهدافها وضمان استمرارها.

تعتبر المعايير دليل مرشدا يساعد المكتبة على تطبيق نظام الجودة من خلال جملة المؤشرات والقواعد الأساسية التي تقاس عليها جودة المؤسسات للحفاظ على ديمومتها في ظل المنافسة الشديدة ولهذا

نجد أغلب المكتبات تولي اهتماما كبيرا للوفاء بمتطلبات المستفيد وبلوغ الجودة من خلال تطبيق معايير ومواصفات لإدارتها وتنظيمها وتمكنها من تبوء مراكز متقدمة لإبقائها في محطات الريادة، وبما أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية واحدة من هذه المكتبات هي الأخرى معنية بهذا حيث خصصت إمكانات بشرية وتقنية ومالية بشكل حثيث لتطوير وتحسين من أدائها في ظل تبني المعايير المطابقة لأهدافها ومن بين هذه المعايير نجد معيار اعلم و AFLI ولعل أبرزها معيار ISO 11620 المتضمن مؤشرات قياس الأداء الصادر عن المنظمة الدولية لتوحيد القياس سنة 1998 وهذا استجابة لحاجة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتحقيق الجودة لخدماتها ونشاطاتها وضمان فعالية الأداء مع توفير الحاجيات المجتمعية من المعلومات بتبني مجموعة من المؤشرات والقواعد التي يمكن اعتمادها لتحقيق الجودة داخل هذه المكتبات بتطوير الأساليب الإدارية وتنمية الموارد البشرية العاملة وإعداد البرامج وتدريبهم لهم من أجل تطبيق معايير الجودة التي تساهم في تحسين الخدمة المكتبية بهذه الأخيرة، كون أن هذه المعايير وضعت لمختلف الأنشطة والخدمات لتكون بمثابة داعم مرشد لها ولكن المشكل المطروح هو مدى إمكانية وكيفية تطبيق هذه المعايير داخل هذه المكتبات ولقد اخترنا في هذا السياق معيار ايزو 11620 في طبعته الثالثة لسنة 2023 الذي عرف بإمكانية تطبيقه في كافة أنواع المكتبات لنقوم بصياغة استراتيجية عن مؤشرات بعرض خطوات تطبيقه مع تبيان دوره على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية والنهوض بها في العالم الوطني والعربي وهذا ما سنحاول معالجته ودراسته من خلال الإجابة على التساؤل التالي: ما مدى تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري؟

## 1.2. تساؤلات الدراسة:

ولإجابة على التساؤل الرئيسي، وضعت مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما درجة موافقة واقع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة مع مؤشرات معيار ايزو 11620: 2023؟
2. ماهي أهم الخطوات المتبعة لتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة؟
3. فيما تتمثل الصعوبات التي تعرقل المكتبيين لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري؟

## 1.3. فرضيات الدراسة:

سنحاول من خلال هذه الجزئية تحديد مجموعة من الفرضيات، قصد بلوغ وقياس الإشكالية الرئيسية والاجابة عليها من خلال وضع ثلاث فرضيات فرعية:

وبالتالي تشير الباحثة لأن الفرضية بشكل عام عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة، وبالتالي فإن الفرضية عبارة عن حدس أو تكهن يضعه الباحث كحل ممكن ومحتمل لمشكلة الدراسة.<sup>1</sup>

وتتجلى فرضيات الدراسة في التالي:

الفرضية الرئيسية: يتم تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري بدرجة عالية.

الفرضية الأولى: وجود إمكانية لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

الفرضية الثانية: تمارس المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لتطبيق معيار ايزو 11620 مجموعة من الخطوات المساهمة في تحقيق الجودة.

الفرضية الثالثة: يواجه المكتبيين صعوبات تقنية وفنية لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

## 1.4. أهمية الدراسة:

نظرا لكون المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مؤسسات خدمتية فهي تعمل على تلبية احتياجات الفرد المختلفة مما يستدعي منها التحسين المستمر لجودة خدماتها؛ بالتالي الاجتهاد لرفع أدائها بين مثيلاتها وفي ظل تحقيق ذلك عليها أن تسعى جاهدة نحو تطبيق معايير الجودة كوسيلة لتحسين خدماتها وأدائها، وهذا ما نسعى إليه من خلال تطبيق أهم المؤشرات المدرجة في معيار ايزو 11620 في قياس جودة خدمات وتحسين الأداء بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري قصد تلبية احتياجات المستفيدين ونيل رضاهم.

<sup>1</sup> عليان، رجي مصطفى. البحث العلمي: أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته. عمان: بيت الأفكار الدولية، 2001.ص.75.

حيث تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع بحد ذاته إذ أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بحاجة ماسة إلى تحديد معيار مناسب يؤهلها لتحسين ورفع الأداء بمختلف الخدمات والنشاطات داخل المكتبة.
- إبراز أهم الخطوات المساهمة في تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
- معرفة مدى قابلية تطبيق مؤشرات مواصفة ايزو 11620 وموافقته مع إمكانيات المتواجدة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
- الكشف عن أهم المتطلبات والمقومات الضرورية التي تسهم في نجاح تطبيق مؤشرات معيار ايزو 11620.
- تقدم الدراسة تحليلا علميا لواقع تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري وهذا بالتعرف على الخطوات والممارسات المناسبة لتطبيقه ونجاحه على المدى البعيد.
- التعرف على الصعوبات والمشاكل التي تعرقل تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 وتؤدي لفشل مؤشرات في المكتبات المبحوثة.
- تعزيز دور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الوطنية من خلال اقتراح استراتيجية تتضمن أبرز خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 وبلوغ الجودة.

### 1.5. أهداف الدراسة:

- لابد أن يكون لأي بحث أكاديمي أهداف فمن خلال هذه الدراسة نسعى لتحقيق جملة من الأهداف نذكر منها الآتي:
- تبيان أهمية تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في تفعيل وتطوير الأداء بتحسين الخدمات المكتبية.
- معرفة مدى إمكانية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري لتطبيق معيار ايزو 11620.
- تحديد الخطوات الرئيسية وكيفيات تطبيقها بغية تطبيق المعيار بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية واتخاذها كأساس لرسم خطط وسياسات العمل لتحقيق نظام الجودة.

- التعرف على الصعوبات التي تواجه وتعيق العاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة أثناء تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 وكيفية التغلب عليها.
- تشجيع المسؤولين (المدرء) عن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية عن دور تطبيق المعيار ومساهمته في تحقيق كل من الجودة، تطوير الخدمات، رفع الأداء، المنافسة العالمية، كسب رضا المستفيدين والأهم دعم البحث العلمي ونشر الثقافة الجزائرية بالمجتمع والعالم.
- من خلال النتائج المتوصل إليها، نسعى لاقتراح استراتيجية وطنية جديدة نحو خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية من منطلق علمي ومنطقي مهنيًا، ويمكن الاسترشاد به لتطوير الأداء وبلوغ الجودة مستقبلاً.

### 1.6. أسباب اختيار الموضوع:

- لم يكن اختيارنا للموضوع عن طريق الصدفة أو العشوائية بل كان وراء هذا الاختيار دوافع وأسباب حفزتنا على محاولة التطرق لهذا الموضوع بصفة جدية وموضوعية ويمكن أن نلخص الدوافع والأسباب فيما يلي:
- الرغبة الذاتية في دراسة الموضوع من أجل إبراز أهم معايير الجودة المساهمة في التحسين الخدمات المختلفة للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
  - قلة وغياب الدراسات المتعلقة بخطوات تطبيق مؤشرات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
  - محاولة تشخيص مدى إمكانية تطبيق المعيار بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وتوافقها مع المؤشرات الأساسية.
  - الكشف على الخطوات والممارسات المساهمة لتطبيق معيار ايزو 11620 وتفعيل الأداء بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
  - معرفة مدى مساهمة الاعتماد على الخطوات المناسبة لتطبيق معيار ايزو 11620 في تحقيق الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

- محاولة إعطاء صورة واضحة عن خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بصياغة استراتيجية وطنية مقترحة تتضمن كافة الإجراءات والممارسات الفعالة التي تسهم في نجاحه.

### 1.7. منهج الدراسة :

يعرف المنهج على أنه: الطريقة والأسلوب المتبع من طرف الباحث العلمي في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة أو معرفة علمية معينة أو لتحقيق الهدف الذي حدده الباحث من إعداد بحثه.<sup>1</sup>

واستخدما في دراستنا هذه **المنهج الوصفي**، كونه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع معين، خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية الظاهرة.<sup>2</sup>

وقد وقع اختيارنا على هذا المنهج حتى نتمكن من دراسة دور تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ومحاولة تحليل مدلولها عبر جمع البيانات وصياغتها كنتائج من خلال طرحها على المكتبيين والمسؤولين والاعتماد على التحاليل الإحصائية للحصول على تعميمات علمية من خلال جملة من المقابلات والزيارات في ثنايا المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري والتي تمكننا من معرفة دور معايير الجودة في تحسين الخدمات المكتبية، بالأخص دراسة خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 للارتقاء بمستوى المكتبات محل الدراسة ثم استخلاص النتائج لنتوصل لصياغة استراتيجية وطنية تعرض خطوات تطبيق هذا بما يتناسب واقع المكتبات الرئيسية واتجاهات العاملين بها.

### 1.8. الدراسات السابقة :

هناك بعض الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوع معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وبالأخص حول معيار ايزو 11620 وتطرقت إليه من جوانب مختلفة ومتعددة فكانت بين دراسات عربية وأجنبية نقوم بعرضها فيما يلي:

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003. ص.94.

<sup>2</sup> عبيدات، محمد؛ أبو نصار، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل، 1997. ط1. ص.47.



## ■ الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها دراسة قامت بها الباحثة ليليا زيات.<sup>1</sup>

بينت الباحثة أبرز المعايير المعتمدة على المستوى الدولي التي يمكن استخدامها لوضع التحسينات اللازمة بقطاع المكتبات الجامعية، كما أشارت أن عملية التقييم تساعد على تنقيح وتحليل مستوى خدماتها من أجل التعرف على نقاط الضعف والمشاكل التي تواجهها؛ وقد أشارت في دراستها لثلاثة قياسات معيارية من ضمنها معيار ايزو 11620 لقياس جودة الأداء بهذه المكتبات باستخدام المنهج الوصفي.

توصلت الباحثة لنتائج مفادها ضرورة تحفيز الكوادر البشرية للعمل ضمن فرق عمل والتعاون فيما بينهم من أجل ضمان تطبيق كافة معايير الجودة؛ وكذلك نصت لأهمية ودور التدريب المستمر للعاملين نحو استخدام قياسات الجودة.

الدراسة الثانية: بعنوان المقاييس المطبقة لقياس جودة أداء المؤسسات المعلوماتية من إعداد عزة أبو بكر المنصوري.<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة لتقديم خدمات تتناسب واحتياجات المستفيدين ورغباتهم بلجوء المكتبات لتطبيق معايير الجودة لتقييم خدماتها مع استعراض مجموعة من المقاييس الأكثر استخداماً من قبل الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات وتساهم هذه الدراسة في مساعدة المتخصصين في مجال المكتبات للقيام بعملية التقييم واختيار المقياس المناسب، وقد اتبع منهج تحليل المحتوى.

وخلصت نتائج الدراسة إلى:

✓ تبني مجموعة من المعايير لقياس أداء المؤسسات المعلوماتية سواء تمثلت في نماذج لقياس التميز أو مقاييس ومعايير عالمية، إمكانية إنجاز المهام وتسييل الضوء على الممارسات الإدارية وتحديد الميزانية باستخدام معايير التقييس مثل: مقياس المقارنة المرجعية، servqual... إلى غير ذلك.

<sup>1</sup> زيات، ليليا. معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مج 8، ع 2، 2023.

<sup>2</sup> المنصوري، عزة أبو بكر. المقاييس المطبقة لقياس جودة أداء المؤسسات المعلوماتية. مجلة ضمان الجودة للبحوث العلمية، ع 1، 2020.

دراسة الباحثة جنان صادق عبد الرزاق تحت عنوان استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ايزو برقم 11620.<sup>1</sup>

بينت من خلالها واقع تقييم الأداء المكتبات المركزية بالجامعات العراقية وأساليب استخدام مؤشرات المعيار وأوصت الباحثة على إمكانية استخدام المقارنة الدورية مع المكتبات المماثلة العراقية والدولية لمعرفة مدى التقدم والتحسين في برامج الجودة قياسا بتلك المكتبات وتطبيق معايير الخاصة بتقييم الأداء على مستوى المكتبة والعاملين وتبيان أهم ما يعيق تطبيق المعيار والمتمثل في غياب نظام المعلومات حيث يبسط عملية جمع البيانات، تحليلها وتقييمها لإيصالها لمتخذي القرارات على مستوى الجامعة.

الدراسة الرابعة: مداخلة بعنوان مؤشرات أداء مكتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية من إعداد الباحث عماد أبو عيد.<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم أهم التجارب التي تم تطبيقها بمنطقة الخليج العربي في مجال تطبيق إدارة الجودة بالمكتبات العامة حيث تم وضع وتطوير مؤشرات لقياس أداء مكتبات دبي العامة حسب متطلبات منهجيات القياس الأداء ومن ثم تطوير هذه المؤشرات وفق المعايير المهنية العالمية لقياس أداء المكتبات بالاعتماد على مواصفة ايزو 11620 باختيار أنسب المؤشرات المناسبة للمكتبات العامة بدبي مع تبيان الطرق والأساليب التي تم من خلالها تحديد المؤشرات ونطاق عملها وكيفية قياسها بقياس كل مؤشر وإرفاق المعادلات والنماذج التي استخدمت لهذا الغرض ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة :

➤ أهمية تبني المكتبات العامة العربية من طرف مديريها والمختصين مؤشرات أداء قياسية تمكنها من وضع اليد على مواطن القوة في الأداء لتعزيزها ومواطن الضعف لتصحيح مسارها وذلك بالاستفادة من

<sup>1</sup> جنان، صادق عبد الرزاق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ايزو برقم 11620. مجلة يسج، مج. 12، ع. (2\_1)، 2011.

<sup>2</sup> أبو عيد، عماد. مؤشرات أداء المكتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية. المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة. قطر، 2008. ص. 16\_2. متاحة على الخط المباشر: [https://www.academia.edu/24725927/%D9%85%D8%A4%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D8%AA\\_%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1\\_%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA\\_%D8%AF%D8%A8%D9%8A\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9\\_%D8%A8%D9%8A%D9%86\\_%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D9%8A\\_%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9](https://www.academia.edu/24725927/%D9%85%D8%A4%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D8%AA_%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1_%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA_%D8%AF%D8%A8%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9_%D8%A8%D9%8A%D9%86_%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D9%8A_%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9) تمت الزيارة بتاريخ: 28/01/2024.

أفضل الممارسات العربية والعالمية في هذا المجال مع ضرورة عمل مقارنات معيارية للوصول إلى أفضل الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتعاملين معها.

### ■ الدراسات الأجنبية:

#### الدراسة الخامسة: بعنوان

INTERNATIONAL STANDARD ISO 11620 : Information and documentation –Library performance indicators, 2023.<sup>1</sup>

هو عبارة عن دليل للمواصفة ايزو 11620 صدر بسويسرا عام 2023 في نسخته الرابعة، يهدف لتحسين وتطوير الأداء بالمكتبات من خلال وضع مؤشرات رئيسية تتضمنها مؤشرات ثانوية تعرض كفاءات استخدام مؤشرات الأداء وتطبيقها وفق متطلبات وأسس عملية، وقد تم وضع هذا الدليل المعياري بعد تحيين المؤشرات لما هو مطلوب حالياً بالقطاع المكتبي ومواكبة التغييرات الجديدة مثل الاهتمام بالبيئة الرقمية ومجالات أخرى من شأنها الاسهام في بلوغ الجودة وتحقيق الكفاءة والفعالية بالخدمات المكتبية مما يحقق الغايات المرجوة وراء وجود مباني المكتبات؛ تضم 135 صفحة ومعتمدة على 43 مرجع.

#### الدراسة السادسة: بعنوان

INTERNATIONAL STANDARD ISO 11620 : Information and documentation –Library performance indicators, 2014.<sup>2</sup>

عبارة عن دليل يعرض مؤشرات إيزو 11620 بعنوان : المعلومات والتوثيق – مؤشرات أداء المكتبات حيث تم تطوير هذه المواصفة من قبل اللجنة الفنية ISO/Tc46 الخاصة بالمعلومات والتوثيق واللجنة الفرعية SC8 للجودة – الإحصاء – وتقييم الأداء نشرت الطبعة الثالثة منها في 2014/06/01 بسويسرا وتتكون هذه المواصفة من 100 صفحة أما الغرض الرئيسي من هذه المواصفة الدولية فهو لإقرار استخدام مؤشرات الأداء في المكتبات بمختلف أنواعها ويحدد مجموعة المؤشرات الخاصة بالمواصفة ونشر المعرفة حول كيفية إجراء وتنفيذ المؤشرات لتكون قابلة للاستخدام الفعلي وبالتالي تحقيق الجودة بالخدمات المكتبية.

<sup>1</sup>- Iso, iso 11620 information and documentation – international Library statistics, ed4. geneva : international standardization organisation, 2023.

<sup>2</sup> Iso, iso 11620 information and documentation – international Library statistics, ed4. geneva : international standardization organisation, 2014.

## ➤ التعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال عرضنا لعدد من الدراسات السابقة المحلية والعربية كذلك الأجنبية والتي تطرقت كل منها في الدراسة إلى موضوع الجودة في المكتبات وطرق تحسين الأداء من خلال معايير ومواصفات دولية وعالمية مختلفة، ونرى أن معظم الدراسات اتفقت على أهمية تطبيق مواصفة ISO11620 في المكتبات بمختلف أنواعها لحل مشاكلها والتحسين من أدائها سواء من ناحية الخدمات أو إدارة الموارد التكنولوجية والبشرية في إطار خلق التميز والوصول لتحقيق الجودة بالمكتبات المطبقة.
- وترى الباحثة أن معظم الدراسات تشترك في السعي لتحقيق الجودة بالمؤسسات الوثائقية ومراكز المعلومات من ضمنها المكتبات العامة فهم اتفقوا على أهمية اعتماد واستخدام معيار ايزو 11620 ومؤشرات الخاصة به لتحسين خدماتها وإضفاء الجودة بالمكتبات وأخرى تحدثت عن دوره في قياس الأداء التي لها أثر إيجابي في معرفة مكامن القوة والضعف ومنه التحسين المستمر وفق ذلك ونيل رضا المستفيدين.
- ونجد أن معظم الدراسات السابقة استعملت المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته للدراسات وبالتالي نجد الفائدة المستخلصة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية هو أن استقنا من هذه الدراسات في جوانب عدة منها: وضع الإطار النظري للدراسة الحالية، المساعدة في معرفة أهم المؤشرات المنسوبة للمعيار ايزو 11620 ودورها في تحسين الأداء بغية تحقيق رضا المستفيد، إبراز إشكالية حديثة للدراسة، معرفة أهمية مؤشرات الأداء الخاصة بالمعيار في المكتبات من أجل العمل على رسم خطة استراتيجية حول خطوات تطبيقه وتحديد الإجراءات اللازمة لنجاح المعيار بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
- واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تضمنت خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 في نسخته الجديدة لسنة 2023 والتي لم يسبق معالجتها في أي دراسة، وبالأخص العمل على تحديد الممارسات والخطوات المتعلقة باستخدامه وتنفيذ مؤشرات هذا بأهم المكتبات داخل المجتمع وهي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية كذلك قامت الدراسة التالية باقتراح استراتيجية وطنية حول خطوات تطبيق المعيار والتعامل معه وفق أسس وقياسات معيارية.

## 1.9. ضبط المصطلحات:

تجدر الإشارة لأبرز دلالات متغيرات موضوع الدراسة من خلال عرض جملة من المفاهيم والمصطلحات التي تسمح بإمكانية استرجاعها والاستفادة منها، وفيما يلي نقدمها في التالي:

- **المكتبات:** هي مؤسسات تعليمية ثقافية مخصصة لجمع وتنظيم المصادر والمجموعات المعلوماتية سواء كان ذلك للتعلم أو التعليم أو الترفيه فهي تؤدي دورا قيما في نشر المعرفة والعلوم المختلفة من أبرز محتوياتها الكتب، القواميس، المذكرات، أعمال دراسية، تقارير وغيرها، هدفها خدمة المجتمع لتبادل المعارف ودعم البحث العلمي.
- **المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:** تعتبر من المؤسسات العمومية الثقافية التي تهدف لخدمة المجتمع بجميع شرائحه بتوفير كافة الموارد المعلوماتية وبأشكال متعددة مع تقديم خدمات وأنشطة لتنمية ميولهم القرائية والثقافية تعزيزا للتعليم وتوسيع آفاق الثقافة والمعرفة.
- **المستفيد:** هو الشخص الذي يستفيد من الخدمات المقدمة بالمكتبة سواء من أجل التعليم أو التعلم أو اكتساب ثقافات معينة من المعلومات التي تضعها المكتبة تحت تصرفه.
- **الجودة:** هي تحقيق الكفاءة في كل خدمة بالمكتبة مما يلبي كافة احتياجات المستفيدين ورغباتهم وهذا نتيجة التحسين المستمر لتلك الخدمات مع تعزيز البيئة المناسبة للتعلم والبحث العلمي وفق معايير ومؤشرات مقننة لبلوغ الأهداف المسطرة.
- **معياري إيزو 11620:** تعتبر المواصفة من المعايير المخصصة لإدارة الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات، تتضمن مؤشرات لتحسين الأداء والخدمات من خلال جملة الإجراءات والممارسات التي تطرحها لتحقيق الجودة وتنسيق العمليات لبلوغ الأهداف المنشودة.
- **استراتيجية:** هي خطة شاملة تتضمن خطوات وممارسات الصحيحة التي يمكن تطبيقها لإدارة عملية معينة على المدى البعيد بطريقة مقننة ومنظمة ومنسقة لتحقيق النجاح والتميز في مجال معين.
- **المعايير:** هي مجموعة القواعد والمؤشرات المحددة لتحسين وتقييم أداء جودة خدمة أو عملية معينة، لما توفره من مؤشرات تسمح بتطوير الخدمات وفق احتياجات المستفيد وهذا باستخدام تقديرات مقننة.

■ الأداء: هو قياس مستوى كفاءة وفعالية الخدمات في مكتبة معينة ومدى توافقها مع معايير الجودة بهدف تحقيق الرضا التام للمستفيد وتلبية احتياجاته.

وبهذا قمنا بعرض مجموعة من المصطلحات المتعلقة بالمتغيرات لتوضيح المفاهيم الأساسية بالموضوع والإلمام ببحوثيات الدراسة.

# الفصل الثاني:

المكتبات الرئيسية

للمطالعة العمومية

النشأة الرسالة

والأهداف

## تمهيد:

منذ العصور القديمة وجدت المكتبات في القصور والمعابد الدينية خاصة في حضارتي كل من واد الرافدين والنيل وبعدها عرفت ازدهارا وتطورا ملحوظا في الحضارة العربية والإسلامية ثم بروزها في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية ومع بلوغ الطباعة ودور النشر ازدهرت هذه المكتبات وبرزت على أرض الواقع من أجل التنقيف والتعليم في مختلف مجالات الحياة، تنوعت هذه الأخيرة لمكتبات جامعية ومتخصصة وعمامة وكذلك المدرسية.

من بين هذه المكتبات المكتبة العامة التي عرفت تغييرات متعددة عبر الزمن وبرزت في مختلف أنحاء العالم كمؤسسات قادرة على خدمة المجتمع على الصعيد العلمي والفكري بتوفير فضاءات حية للمطالعة والقراءة والبحث العلمي تحت إمكانيات وعوامل عديدة تسهل أداء ذلك، وعلى وجه الخصوص اهتمت الجزائر كغيرها من البلدان بالمكتبات العامة وضمتها تحت وصاية المؤسسات الثقافية كما اجتهدت بوضع تقسيمات أساسية وفرعية لهذا النوع من المكتبات لانطلاق الاستفادة القصوى من خدمات هذه المؤسسات، حيث جاءت من ضمنها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التي خلفت أدوار عديدة لتعزيز التعلم ونشر الثقافة والمعرفة للجميع لتصبح بذلك من أهم الأماكن والمراكز المهمة لدعم البحث العلمي وتشجيع مختلف الفئات العمرية لتنمية مهاراتهم وقدراتهم في شتى المواضيع من خلال الخدمات والأنشطة التي تقدمها، وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق لأبرز الأساسيات والخدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

## 1.2. ماهية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

هناك العديد من الأدبيات التي أعطت مفاهيم مختلفة ومتعددة للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بينت أهميتها في المجتمع والغاية من إنشائها وهي كما يلي:

يعرفها بيان افلا (IFLA) على أنها: "نقطة التقاء لجميع أفراد المجتمع باعتبارها وسيلة للحصول على المعلومات والأفكار المختلفة".<sup>1</sup> وهذا باعتبارها المكان العلمي الثقافي الذي يمكن مجتمع المستفيدين منها للحصول على مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة مما يجعل كافة شرائح المجتمع من طلبة، مهنيين،

<sup>1</sup> Le Rôle Des Bibliothèques Dans La société De L'information, En line : consulté Le (01/01/2023) 11 :57

[https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/wsis\\_af.p](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/wsis_af.p)



كبار السن، أطفال، شباب من كلا الجنسين يتوجهون لهذا النوع من المكتبات كوسيلة لتنمية مهاراتهم الثقافية وزيادة قدراتهم في مجالات مختلفة للحياة نحو الأفضل.

كما أُشير لها أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية جاءت بهدف تحقيق التساوي في الحصول والوصول للمعلومات والأوعية الفكرية فهي خدمة عمومية ضرورية تحقق الاستقلالية الذاتية للأفراد وتساعد في تقدم المجتمع.<sup>1</sup> فهي بهذا تساهم في دعم البحث العلمي بإتاحة المصادر المعلومات التقليدية والالكترونية مع العمل على تقديم خدمات ونشاطات متنوعة مبنية على أبعاد ومؤشرات مقننة تساعد على تطوير المهارات الذاتية للأفراد لتعزيز أدوارهم الاجتماعية والعلمية والمهنية ومنه تحقيق الرقي والازدهار داخل المجتمع الواحد.

وعليه إن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية هي مؤسسات عمومية جزائرية تابعة لوزارة الثقافة جاءت بهدف خدمة المجتمع بكافة شرائحه للاستفادة من التراث الثقافي المتاح من المجموعات المكتبية باعتبارها مؤسسات ثقافية تعليمية في نفس الوقت.

وهذا ما تم توضيحه في المرسوم التنفيذي 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007، الذي أشار إليها في "أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من المؤسسات التابعة والواقعة تحت وصاية وزارة الثقافة مزودة بلجنة تقنية للتنسيق يديرها مجلس توجيهي ويسيرها مدير".<sup>2</sup> بحيث يتطلب على القائم على تعيين مناصب للموارد البشرية اختيار شخص مؤهل للقيادة المكتبية له خبرة مهنية تسمح له بإدارة وتنظيم وتسيير الموارد داخل المكتبة لضمان سير مهامها وأداء رسالتها بالمجتمع الجزائري على الصعيد العلمي والثقافي وأيضا الترفيه عن النفس؛ والأهم أن يكون متكون بمجال المكتبات والمعلومات.

ويعرفها "المدادحة أحمد نافع" في كتابه: تعتبر من المكتبات المهمة داخل المجتمع التي تقدم خدماتها للجمهور العام دون تمييز سواء كانوا: أطفال، طلاب، أكاديميون، أساتذة، مهنيون، رجال، نساء... الخ حيث تمتلك مصادر وثائقية تعالج كافة فروع المعرفة البشرية.<sup>3</sup> استنادا لقوله فالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مؤسسات ثقافية تعليمية تعرض خدمات ونشاطات قرائية وثقافية تساهم في دعم الجمهور المستفيد بإتاحة معلومات عامة ومتخصصة في مجالات عديدة قد تكون غير متواجدة عند

<sup>1</sup> دموش، أوسامة؛ عبد الإله، عبد القادر. المكتبات العمومية في سياق تطور مفهوم الفضاء العمومي: نموذج المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. مجلة الحضارة الإسلامية، مج19، ع1، 2018، ص.497.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. مرسوم تنفيذي رقم 07-275 في 19 سبتمبر 2007، ع.58، المواد5-6، ص.38.

<sup>3</sup> المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات: **Tupe Of Libraires**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص.45.

بأقي المكتبات الأخرى أو أنها تكون مقتصرة على فئات محددة؛ وبهذا ظهرت هذه المكتبات لإزالة تلك الحدود والفروقات التي تفرضها تلك المكتبات وتعيق مسارهم للتعلم والتعليم وتلبية احتياجاتهم المعرفية في إطار دعم البحث العلمي والتشجيع على القراءة والمطالعة.

تعتبر من المكتبات التي تقدم خدمات تسعى من وراءها لتطوير أفراد المجتمع الجزائري بجعلهم أشخاص لديهم بعد فكري في إدارة شؤونهم الإدارية والأسرية والاجتماعية وحتى دراساتهم التعليمية دون حواجز معينة أو قيود مالية لكي لا تجعل البعض فيهم عاجز للاستفادة من هذه الخدمة الفعالة لبناء مجتمعات راقية ومستويات كفاءة في آن واحد.

وهذا ما ذكره (Hani. W. Jaber) على "كونها مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها مجاناً لجميع شرائح المجتمع دون تمييز".<sup>1</sup>

في حين يعرفها "الصوفي" بأنها: قوة حية متجددة هدفها خدمة التربية والثقافة والاعلام باعتبارها أداة هامة للتنمية البشرية داخل الوطن لأنها تتحرك في مجالات أساسية ثلاثة: المجال الإعلامي، المعلوماتي والتربوي، والتثقيف العام.<sup>2</sup> ومنه فإن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية كغيرها من المؤسسات الثقافية جاءت كوسيلة لتحقيق الاستقلال الذاتي للأفراد بالوطن بغرض تنمية أفكارهم وتطويرها وفق ما هو سائد في المجتمعات ومقارنة مع مثيلاتها من المكتبات حيث تعمل كدعامة أساسية لمراكز ومؤسسات مثيلة وغير مثيلة فهي تدعم المؤسسات التعليمية والاجتماعية والتربوية كذلك المراكز الثقافية بغرض الارتقاء بالمستوى الفكري والتعليمي للجمهور العام كحافز لتكوين جيل واعي ومتقف قادر على التواصل والتقدم في المسار الذي اختاره من خلال التعليم المستمر أو مجموعة النشاطات التي تقدمها من تعليم الكبار ومتابعة الأطفال وإعداد برامج خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وبرامج محو الأمية وغيرها من البرامج والخدمات التي تقوم بها كوسائل لتنمية الفرد الجزائري وتفعيل دوره بالمجتمع بشكل ايجابي.

<sup>1</sup> Hani. w, Jaber. **Public Libraires In Palestine : Reality and Solutions**. Issue50 ,2018.p.7.

<sup>2</sup> جمعية المكتبات والمعلومات السعودية. مجلة علمية محكمة دراسات المعلومات، ع. 18، 2017، ص.22.

وهذا ما قام بتأكيده "عبد اللطيف صوفي" بتعريفه لها بأنها: أحد الوسائل المهمة والأساسية التي اتخذتها المجتمعات الراقية كسبيل للتطور ونشر العلم والثقافة بين عامة الناس بمخلف شرائحهم الثقافية والاجتماعية فأطلق عليها تسمية مدرسة الشعب.<sup>1</sup>

وبالتالي فإن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر كغيرها من المكتبات الوطنية ومكتبات مطالعة العمومية و العامة في الدول العربية والعالمية التمسّت أدوارها من دعم ونشر العلم والمعرفة وحفظ التراث الثقافي لأجيال صاعدة تعرض قيم وعادات الأمة الجزائرية وكل معلومة من انتاج مفكرها في شتى المجالات؛ فكانت بدايتها بإصدار المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 والذي يحدد القانون الأساسي لهذه المكتبات ليلها المرسوم التنفيذي رقم 03 ويشير لأنها "مؤسسات عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المادي".<sup>2</sup>

ويؤكد المرسوم التنفيذي رقم 12-234 الصادرة في 24 ماي 2012 ذلك والمادة 2 من المرسوم الصادر سنة 2007 "أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مستقلة ماليا وهي من المؤسسات العمومية ذات طابع إداري".<sup>3</sup>

إن الهدف من تشييد هذه المباني بالمجتمع الجزائري غرضه واحد تعميم الاستفادة من المعلومات المتوفرة في مجالات عديدة تخدم جميع شرائح المجتمع هذا من جهة كما تعمل على إتاحة نشاطات من شأنها تنمية مهارات ومواهب مختلفة بغية محاربة الفساد اللأخلاقي والآفات الاجتماعية داخل المجتمع كمؤسسة داعمة للشباب علميا وثقافيا وفنيا مع الترويج عن النفس. وهذا ما أشار له "فضل عبد الرحيم" إذ جاءت هذه المكتبات لتصوب جهودها نحو جذب جمهور المستفيدين من أنشطتها وخدماتها التي تعينهم على الحياة العلمية والدراسية بتقديم أفضل الخدمات وتوظيف كافة المهارات لتطويرها بما يعود بالنفع على المكتبة وعلى المجتمع الذي تخدمه بالخير والمنفعة المتبادلة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2001، ص.98.

<sup>2</sup> بن قويدر، سمية. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية لمكتبات الغرب الجزائري. مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ع.6، 2020، ص.145.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية. المرسوم التنفيذي رقم 12/234 الصادر بتاريخ 24 ماي 2012 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. ع.34، 2012.

<sup>4</sup> فضل، عبد الرحيم عبد الله. خدمات المكتبات العامة بالمراكز الثقافية في السودان: مكتبة مركز الفيصل الثقافي أنموذجاً. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج.3، ع.5، 2021، ص.66-67.

وهذا بفضل الإمكانيات التي تمتلكها من أجل تحقيق احتياجات ورغبات كل القراء والمستفيد في مختلف التخصصات حيث تزود كل سنة قرائها ببرامج تنشيطية جديدة وعناوين حديثة وخدمات مفعلة كل ما يساهم في جلب أكبر قدر ممكن من المستفيد للمكتبة وبذلك تقدم أحسن خدمة في المجال الثقافي.<sup>1</sup>

وهذا ما دعنا إلى فكرة أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من الفضاءات والمراكز الثقافية المهمة داخل المجتمع الجزائري التي تساعد للحصول والوصول لمصادر المعلومات والوثائق في مختلف الميادين العلمية والفكرية والمشاركة في البرامج التنشيطية حسب الميولات الفردية لكل عضو منخرط مما يجدد روح المطالعة والتعلم والابتكار لدى الأفراد ويجعلهم قادرين لاكتساب مهارات متعددة تسمح بتوارثها من جيل لآخر الذي لا يتحقق إلا بتضافر الجهود بين العاملين ودعم هذه القضية بتبني استراتيجيات لتطوير وتحسين كافة خدماتها لكسب رضا المستفيدين وهذا ما أقر عليه نص المرسوم التنفيذي رقم 234/12 لسنة 2012 حول أدوارها كمؤسسات ثقافية لتعزيز التراث الجزائري ودعم البحث العلمي والمساهمة في بناء مواطن واعي مثقف قادر على أداء مسؤولياته داخل المجتمع.

## 2.2. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر: النشأة والتطور.

إن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من أبرز وأهم المكتبات المتواجدة في الجزائر التابعة لوزارة الثقافة تم انشاؤها في كل ربوع الوطن وهي مؤسسات خدماتية عمومية مستقلة تشرف بدورها على إتاحة الفرص للتعليم والتثقيف والترفيه داخل المجتمع لكل الفئات لبلوغ مقاصد مهنية أو تعليمية أو ذاتية ويغض النظر عن السبب الذي يجعل الفرد يتردد على هذا النوع من المكتبات فقد أصبحت الملجأ الثقافي للمواطنين كونها تعرض خدمات متنوعة وأنشطة قرائية وثقافية فعالة لتوعية مدركاتهم نحو التقدم للأفضل وتحفيزهم ذاتيا للتعلم وتنمية مهاراتهم فيما يفيد حياتهم الاجتماعية والعلمية إما بالتكوين مهنيا أو زيادة مستواهم العلمي أو مواكبة التغييرات الجديدة دون تمييز وبالمجان لكي تجعل الفرد يشعر بالراحة بكسر جميع القيود التي تفرضها باقي المؤسسات من هذا النوع وعلاوة على هذا فهي تسعى جاهدة لتنمية مجموعاتها العلمية في كافة المعارف البشرية ووضعها تحت تصرف القارئ لاستثمارها في ما يفيد كالباحث العلمي وزيادة بناء أفكاره المبهمة نحو قضايا عديدة في الحياة، وفي سبيل تحقيق ذلك لا بد عليها تسخير الإمكانيات اللازمة من الموارد البشرية، الموارد المادية، الفضاءات المتنوعة، تأهيل المبنى بما يتوافق والقواعد الأرغونوميا لتطوير وتحسين خدماتها حتى تتمكن من النجاح في مهامها ووظائفها

<sup>1</sup> بولعشار، مرسللي. المكتبات العمومية ودورها في تنشئة جيل يقرأ. مجلة التعليمية. مج.5، ع.16، 2018. ص.211.

التي حددتها النصوص التشريعية في مراسيمها الخاصة بهذا النوع من المكتبات وصولاً للجودة المرغوبة منها لإضافة المنفعة العامة للمجتمع والفرد ويتطلب ذلك توفر مورد بشري متخصص في علم المكتبات لإدارة المكتبة، تنظيمها، تسييرها وتفعيلها في المجتمع كونهم أدري بمقتضيات وإجراءات العمل المكتبي وهذا راجع لطبيعة تكوينهم.

فالتعطش للثقافة وكيفيات الحصول على المعلومة من الأمور التي جعلت الأفراد يتوجهون للبحث على الكتب ومصادر المعرفة المختلفة من أجل التسابق المعرفي وتوسيع المعارف وحتى تقدم الأمم باستخدام كل ما يساهم في تنمية الثقافة مما جعل العالم كافة يحرص على فتح المكتبات وجعلها البوابة الرئيسية للاستفادة منها وتسيير أسباب المطالعة والبحث العلمي ومن هنا جاءت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لركب التطورات الحاصلة ودعم النهضة العلمية بالمجتمع والعالم كافة باقتنائها مواد مكتبية بأنواعها وبأشكال مختلفة لفئات متعددة من اطراف المجتمع مع توفير خدمات الأطفال كونهم القاعدة الأساسية للمستقبل القريب.<sup>1</sup>

حيث لم يولي المشرع الجزائري أهمية للمكتبات العمومية حيث لم يحدد التشريع الخاص بها أي مهام أو مقررات تخص وضعيتها لفترة طويلة حددت من 1962-2007 إلى حين صدور المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 الذي ينص على تحديد القوانين الأساسية لمكتبات المطالعة العمومية والذي يتضمن:

حيث تناول الفصل الأول في (المادة 1)<sup>2</sup> : إمكانية تعميم مكتبات المطالعة العمومية عبر كامل تراب الولاية، وتوفير فضاءات للطفل والمطالعة وتحضير الدراسات العلمية مع تنظيم الأنشطة الثقافية ليتقرر بعدها تغيير تسميات المكتبات المطالعة العمومية إلى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وتحديد قانونها الأساسي ثم تليها المادة 2 التي تؤكد على ضرورة تواجد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بمركز كل ولاية مع احتوائها على أرصدة وثائقية متعددة التوجهات والاختصاصات موجهة لجميع فئات الجمهور بتخصيص فضاءات للمطالعة وإتاحة الاستفادة من ذلك لجميع أفراد المجتمع، وهذا ما تم تأكيده في نص الفصل الثاني -المادة 4- بإنشاء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في كل ولاية بمرسوم

<sup>1</sup> الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع، 2014. ص. 74-77.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية. المرسوم التنفيذي رقم 12/234 الصادر بتاريخ 24 ماي 2012 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ع34، 3 جوان 2012. ص. 9-10.

تنفيذي بناءً على اقتراح من الوزير المكلف بالثقافة المؤرخ في 6 رمضان عام 1428 الموافق ل 18 سبتمبر 2007.

إن الجزائر أقرت بهذا التحول للتسمية المكتبات الرئيسية بسنة 2007 لتصبح كمؤسسات عمومية ثقافية قائمة الإنشاء استنادا للمرسوم التنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب الموافق ل 24 ماي 2012 الذي يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تكون مخصصة للجمهور كافة حيث أقرت المادة 2 على ضرورة تعميم المكتبات الرئيسية على كامل ولايات الوطن وأشارت على أنها مخصصة لجميع فئات المجتمع وعليه تعمل على أدوار متعددة نخص بالذكر أنها تعمل على ضم مجموعة وثائقية في مجالات متعددة تعليمية وثقافية بأشكال مختلفة كما نصت على إسناد مهمة النشاطات الثقافية كخدمة تقدمها مع توفير فضاءات للمطالعة والقراءة لتسهيل على المواطنين ومساندتهم لتكوين ذواتهم والتعرف على عادات وتقاليد المجتمع الجزائري وبهذا نقر بفائدة المرسوم كونه غير مقتصر على فئة محددة ودون تمييز مما سيجعلها محط أنظار الكثير نظرا للخدمات التي تقدمها وستكون مفيدة هادفة للجميع تغطي مدارك ونقائص يعجز البعض من الوصول والحصول عليها كأماكن يسودها الهدوء والأمان للبحث والمطالعة وكذلك دعونا نتحدث عن فائدتها في توفير قواميس ومجالات وكتب وقصص وغيرها قد لا يستطيع الغير شراءها والحصول عليها جميعا والعديد من الميزات التي تجعلها قائمة من أجل مجموعة الخصائص الفريدة التي تعرضها.

" لتصبح بذلك إضافة حقيقية ومميزة للمجتمع الذي تخدمه"<sup>1</sup> حيث يتم ذلك بتقديم خدماتها النافعة سواء من ناحية دعم التعليم أو التثقيف أو الترفيه باستخدام طرق عديدة منها تقديم الأوعية التعليمية التي تتكيف مع البيئة والواقع المعاش بالمجتمع الجزائري والثقافات المختلفة لتحقق أدوارها المهمة في الحياة الاجتماعية والثقافية والتعليمية وغيرها في ظل الممارسات التي تفرضها أيضا بتوفير فضاءات المطالعة المفتوحة والنشاطات الهادفة التي من شأنها أن تعزز دور المكتبات الرئيسية كمؤسسات فعالة بالمجتمع وهذا لا يتحقق إلا باستخدام معايير مدروسة ومخططات فعالة ناتجة عن تفاعل كل من التجهيزات، الموارد البشرية، الميزانية ومن هنا جاءت ولا زالت ليومنا هذا مهمة ومستقلة.

<sup>1</sup> منشورات مديرية الثقافة لولاية قسنطينة. فضاءات المطالعة العمومية بالجزائر: الواقع والتطلعات. قسنطينة: دار بهاء للنشر والتوزيع، 2011. ص 81-82.

## 3.2. القانون التشريعي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر :

أقرت الوزارة أن هناك نوعين من المكتبات العمومية بالجزائر هما: المكتبات الوطنية والمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية فمع مرور الوقت تحرك الوضع التشريعي للمكتبات العمومية ينص على إنشاء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على مختلف ولايات الوطن فبلغت 42 مكتبة لتكون بذلك باقي المكتبات البلديات والعامية من ملحقاتها مستقبلا، حيث اهتم التشريع بإعداد نصوص مفصلة عن المعايير المعمول بها من حيث مهام ووظائف العاملين بها إضافة للمرافق وفضاءات العمومية المخولة لاستقبال كافة فئات ومستويات المجتمع كما اهتمت بالإمكانيات المادية والبشرية للقطاع اللازمة للارتقاء بهذا النوع من المكتبات.<sup>1</sup>

حيث تم التوسع عبر فترات زمنية متلاحقة لتصبح الجزائر مقسمة لـ 58 ولاية وهذا ما يلزم لتشييدها في كل ولاية جديدة بالوطن لمواصلة نشر فكرة الثقافة والقراءة للمواطنين بإتاحة مصادر المعلومات في مختلف المجالات وتقديم خدمات وأنشطة تشجع على التردد عليها لتكون كدعامة أساسية لمختلف المؤسسات التعليمية والاجتماعية من أجل تكملة ودعم بعض الأدوار الأساسية.

ولقد جاءت مجموعة الموثيق والمراسيم الرسمية في هذا الصدد أهمها المرسوم التنفيذي رقم 12-234 الصادر في عام 2012 الذي يحدد للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية النظام الأساسي لكيانها ومهامها لإدارة مصالحها وأعمالها على أكمل وجه ككيان قائم بحد ذاته هدفها ترقية المطالعة العمومية ودعم القراءة بتعميم المعرفة ونشر الثقافة عبر ولايات الجزائر لكل فئات المجتمع دون تمييز أو فروقات اجتماعية خاصة أنها من المؤسسات المستقلة ماديا ومعنويا من خلال مجموع الخدمات التي تقدمها سواء بتقديم مصادر وأوعية فكرية في مجالات عديدة في أماكن مناسبة للمطالعة والبحث والتقصي عن المعلومة مع تقديم نشاطات قرآنية وثقافية تساهم في تطوير مواهبهم وقدراتهم الفكرية بالمناسبة التي تطبقها على أرض الواقع.

<sup>1</sup> بلشير، سميرة. تاريخ المكتبات العمومية في الجزائر: النشأة والتطور في ضوء مفهوم الفضاء الثالث دراسة ميدانية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري نموذجا. أطروحة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د. تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة أحمد بن بلة وهران 1: كلية العلوم الانسانية والعلوم الإسلامية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2019. ص.178.

## 1.3.2. النصوص القانونية الخاصة بالعاملين بالمكتبات العامة :

اهتمت الجزائر بالمكتبات فأقرت مجموعة من النصوص التنظيمية في ميدان المكتبات لتنظيم المهام وتحديد صلاحيات عمال المكتبات الجزائر التي اقترتها وزارة التعليم العالي سنة 1980 مرتبة على النحو التالي: سلك محافظي المكتبات ومراكز المعلومات، سلك الملحقيين بالأبحاث في المكتبات ومراكز التوثيق، سلك مساعدي الأبحاث في المكتبات ومراكز التوثيق، سلك الأعوان التقنيين في المكتبات ومراكز المعلومات، سلك المساعدين التقنيين بالمكتبات ومراكز المعلومات.<sup>1</sup>

عندما تملي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الظروف والقوانين المناسبة داخل القطاع حينها يصبح العامل يشغل منصبه وفق ما هو مطلوب في إطار إدارة الأعمال واتخاذ القرارات وتوجيه القوى البشرية تأهيلا صحيحا سليما يضمن اكتمال البرامج المالية وإدارة المكتبة والموارد البشرية وتوزيع الأعمال بكفاءة وفعالية دون تجاوز الحدود القانونية لتلبية حاجات المكتبة في المستقبل والعمل بتبيان أدوارهم ومهامهم ومالهم وما عليهم من أعمال وحقوق بالمكتبة التي ينتمون إليها، وهذا بتوضيح الصورة والبنية الأساسية لإدارة المعلومات وهنا تدعو الحاجة لاهتمام السلطات المعنية بالجانب القانوني للعاملين بالمكتبات الرئيسية وتسليط الضوء على المناصب المكتبية القديمة والحديثة بتحديد مهامها بالتفصيل، إضافة إلى هذا إذ نظرنا في المواد المنصوص عليها في الجريدة الرسمية في هذا الخصوص نرى أنه تم تحديدها بشكل عام دون الخوض في تفاصيل المهمة أو الخدمة وهذا ما سيعيق إدارة المكتبة على تحديد الأدوار والخصائص التنظيمية للعاملين ولمن ستسند بالضبط خاصة في ظل بروز خدمات جديدة وتطور التكنولوجيا وتطبيقاتها في عالم المكتبات.

## 4.2. الحاجة الفعلية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية :

تعتبر المكتبات الرئيسية من المؤسسات الثقافية التي تنشئها الدولة الجزائرية كدعامة لخدمة المواطنين ثقافيا اجتماعيا ترفيهيا موجهة للجميع كمؤسسات تخلق للمواطن الوسيلة والأداة لتطوير ذاته ودعم استمرارية تعليمه وتكوينه أو تثقيفه داخل المجتمع، ومن منظور آخر تعتبر من المؤسسات التي لا تقتصر على فرد معين فهي متاحة دون حدود مكانية أو ثقافية أو مستويات تعليمية وهي التي تساهم بشكل ما في إبراز مكانتها ودورها بتقديم خدمات فعالة للمواطنين لتكون قوة إيجابية في تفعيل وظائفهم

<sup>1</sup> قموح، نجية. الوضعية القانونية لعمال المكتبات العامة في الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية، مج11، ع.1، 2000. ص.261.



بالمجتمع، ولهذا لقد ازدادت الحاجة والاهتمام بهذا النوع من المكتبات نظرا لعوامل عديدة ملخصة في النقاط التالية<sup>1</sup>:

1. بروز نظريات جديدة في التعليم والتدريس والتربية.
2. انتشار الواسع للتعليم بين أفراد المجتمع مما يتطلب وجود مؤسسات وفضاءات عمومية تدعم القراءة والمطالعة بشكل مستمر.
3. التطورات التكنولوجية والعلمية في كافة أنحاء العالم لمختلف مجالات المعرفة البشرية وتنافس الدول في هذا الصعيد.
4. ظهور نظرية التعليم الإلزامي لكافة المواطنين في أغلب أقطار العالم إلى جانب برامج تعليم الكبار ومحو الامية.
5. تطور المجتمعات اقتصاديا، اجتماعيا، ثقافيا، سياسيا مما يجعل المواطن تزداد حاجياته الفكرية والثقافية.

ومن هنا نستخلص لقد جاءت الحاجة الفعلية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من حتمية التي يفرضها الواقع المعاش التي تفرض على الفرد التصدي للمشكلات الثقافية والاجتماعية بالتعلم والتكوين الذاتي ومواكبة كل ما هو عصري على جميع الأصعدة وكسب معارف تجعله قادرا ناضجا في مجتمع لا يعترف بالفشل، وقد كان هذا النوع من المكتبات من المؤسسات الداعمة والمحفزة للتكيف والانسجام مع تلك المتغيرات خاصة مع ظهور المنافسة كسبيل للنجاح والترقية وغيرها جعلت الفرد يبحث عن هذا المكان العمومي المجاني توسيعا لمداركه في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية وتوظيفها فيما يفيد عن طريق ما تحتويه من معارف مختلفة متنوعة كذلك عرض خدمات هادفة لاستغلال الوقت وتحقيق طموح الفرد دون قيود مالية او فروقات اجتماعية.

<sup>1</sup> الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات: تخصص الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2006. ص.39.

## 2.5. البنية الأساسية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

تعد البنية الأساسية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من الركائز المهمة لتقديم خدمات ذات كفاءة للمجتمع المستفيد منها حيث لا يمكن إدارة هذه المكتبات دون الالتزام بهذه الركائز ومن أهمها:

■ **الإدارة:** تعد الإدارة إحدى أهم المقومات الأساسية لتحديد القاعدة الأولية لأي مؤسسة بصفة عامة والمكتبات خاصة كأساس لضمان استمرارية وبقاء الخدمات والأنشطة بشكل منسجم ومنظم وهذا في بيئة يسودها التخطيط الجيد، والمتابعة بكافة المجالات من حيث إدارة المبنى وتنظيم المجموعات وتوجيه العاملين نحو تسيير وتنفيذ الأهداف المرجوة في إطار يضمن السير الدقيق للعمل مما يمنحها الاستقلالية لممارسة وظائفها ومهامها والتي تسيير الخدمات التي بمقتضاها يتم تلبية رغبات جميع المستفيدين.

ومنه الإدارة هي الكيان والهيئة التي تشرف على التسيير والتنظيم لإجراءات العمل داخل المصالح والأقسام والفضاءات المتواجدة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حيث تعمل على إدارة كل من الموارد البشرية، المجموعات المكتبية، الموارد المالية، التجهيزات المادية وفق مؤشرات ومعايير مقننة تضمن التسيير الصحيح والعلمي لنجاحها وتحقيق أهدافها المسطرة.

■ **القوى البشرية المدربة:** إن الموارد البشرية المحرك الأساسي لرسم إطار محكم لإدارة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل ما يخص المكتبة من تنظيم اداري وإدارة المجموعات والتسيير المالي واعداد البرامج التكوينية وجل ما يسمح بتحسين البنية الأساسية للمكتبة ومنه تحسين وتوفير الخدمات بفعالية جيدة وفي ضوء إدارة وتسيير يحتاج القطاع لكوادر بشرية مكونة متخصصة ذات خبرة وبعد مهني لكافة المستجدات والتطورات العلمية في مجال المعلومات من برامج وأجهزة وأنظمة وغيرها.

■ **المتطلبات المادية:** "حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء ما يلزم من كتب وتجهيزات وآلات لأغراض الخاصة بالخدمات والأنشطة"<sup>1</sup>، كونها تعد الدعامة الأساسية لاستمرارية وبقاء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية فهي توفر الاحتياجات الخاصة بكل من: التجهيزات والنظم وتمويل المرافق لسد جميع النقائص داخلها وبالتالي الوصول للمتطلبات والاهداف النهائية فبموجبها تستوعب الأخيرة حلول كثيرة لأداء الأعمال الإدارية وتسيير وتنظيم وتطبيق وفق الإمكانيات المتوفرة بأفضل كفاءة.

<sup>1</sup> المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014، ص.85.

■ **التنظيم:** عملية يتم بمقتضاها تبيان السلطات والمسؤوليات المخولة للعاملين داخل المكتبة وتنسيقها في سبيل تحقيق الأهداف مما يجعل كل فرد يقوم بأعماله في سياق الذي يجري على أساسه النظام الإداري للمكتبة من خلال هيكل تنظيمي محدد للنشاطات والسلطات يساعد على أداء العمليات المرغوبة بطريقة صحيحة وكفاءة وفعالية.<sup>1</sup> فالتنظيم عملية أساسية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يحقق التنسيق الفعلي لأداء مهامها وتوزيعها بالشكل المفروض حسب السلطات والمسؤوليات الموكلة.

## 6.2. أهمية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية :

تعتبر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من أهم المكتبات العامة المتواجدة بالجزائر التي تسعى لأداء الرسالة الثقافية التعليمية وخدمة المستفيد ولنوضح ذلك أين تتجلى أهميتها في النقاط التالية:

✓ عمومية لأنها تفتح أبوابها لكل الأفراد دون تمييز بين مستوياتهم وأعمارهم وجنسهم وأصلهم كونها رمز لديموقراطية الحق والفكر في الحصول على المعرفة تسمح بالتطوير الذاتي للفرد وبلوغ درجة الإبداع في مهارة أو مجال معين.<sup>2</sup> وبالتالي تكمن أهمية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من هذا المنظور أنها من ضمن المؤسسات الخدماتية التي تقدم خدماتها مجانا لكافة أطراف المجتمع ولكل المستويات دون تمييز أو قيود مما يجعلها محط أنظار الأفراد لأداء أغراضهم العلمية والثقافية وحتى الترفيهية بكل سهولة ويسر.

✓ العمل على رفع المستوى العلمي والثقافي والوظيفي للمستفيدين من عامة الشعب بمشاركتهم في نشاطات المكتبة والبرامج التعليمية لكافة الفئات والأعمار من خلال توجيه وإرشاد القراء للمعلومات التي يحتاجونها والخدمات المتواجدة بالمكتبة.<sup>3</sup> باعتبارها مؤسسة ثقافية تنشر ثقافة القراءة والمطالعة بإتاحة مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة وفي مختلف المجالات وجعلها مصدر للثقافة بالإضافة لتقديمها برامج تشيئية قرائية وثقافية فهي بذلك تشجع الفرد تنمية أفكاره واكتساب معارف جديدة تمكنها من توظيفها مستقبلا لبناء مجتمعات راقية ومتقنة داخل المجتمع الجزائري.

<sup>1</sup> خطاب، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2019، ص56.

<sup>2</sup> بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران 1 أحمد بن بلة: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2015. ص25.

<sup>3</sup> جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، مرجع سابق. ص23.

✓ تقوم باقتناء كتب في كافة مجالات وفروع المعرفة البشرية وبأشكال متعددة لتتناسب مع بعض الفئات وتلبي احتياجات ورغبات المستفيدين منها إضافة لتقديم أنشطة ثقافية وخدمات تحقق التنمية المستدامة.<sup>1</sup>

✓ تهتم المكتبات الرئيسية بالطفل وكل ما يهيمه كونه اللابنة الأساسية لبناء الحضارات الآتية المستقبلية في ظل النشاطات والخدمات التي توجهها بشكل خاص لهذه الفئة كونها تحتاج للدعم والتشجيع لمواصلة الدراسة وتنمية ميولاتهم الفكرية التي لا تزال تضم معارف جديدة في مجالات الحياة لهذا يعد هذا النوع من المكتبات الملجأ لمن لم يساعفهم الحظ للحصول على الدعم العلمي خارج المدرسة أو عجزهم لشراء كتب وقواميس وغيرها للتعلم؛ وهذا ما أكدته كل من "د. سولاف شباحي" و"د. مقناني صبرينة" في مقالهما المعنون بـ: تنمية القراءة لدى الأطفال في المكتبات العامة من التعود إلى المتعة: دراسة ميدانية بقسم الأطفال بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بباتنة في أنها تقوم على "تثقيف وتنمية فكر الأطفال عن طريق توفير المصادر المطبوعة والغير مطبوعة التي تتناول موضوعات بشتى معارف الإنسانية تتناسب وأعمارهم ومستواهم العقلي".<sup>2</sup>

✓ مؤسسة شعبية ثقافية ديموقراطية تعمل على نشر الثقافة العامة والمهنية وتنمية قدرات وهوايات أبناء المجتمع وصقل مواهبهم وتطويرها.<sup>3</sup>

✓ تساعد في تقديم خدمات وأنشطة للتلاميذ والطلاب بالمدارس والجامعات من أجل دعم المدرسة والجامعة في تكوين فرد واعي مثقف قادر على انجاز بحوثه العلمية ووظائفه المدرسية.<sup>4</sup>

ومما سبق فإن الأهمية الأساسية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية هي ضم كافة فئات المجتمع الواحد داخل هذه المنظومة التعليمية التثقيفية الترفيهية لتوفير كافة سبل التي تسمح للمستفيدين من أخذ وقت داخل هذه الفضاءات والاستفادة من نشاطاتها المختلفة والمصادر الوثائقية المتاحة التي تعالج كافة مجالات الحياة وكلها تساهم بشكل ما في تحسين من المستوى العلمي والفكري وتنمية المهارات بالمطالعة والقراءة كما تروج عن نفسية مستفيديها في ظل النشاطات التي تقدمها من حين لآخر وبالتالي ستكون

<sup>1</sup> شعبان، عبد العزيز خليفة. دور المكتبات العامة والمدرسية والأكاديمية في التنمية المستدامة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج4، ع.2، 2017، ص.13.

<sup>2</sup> شباح، سولاف، مقناني، صبرينة. تنمية القراءة لدى الأطفال في المكتبات العامة من التعود إلى المتعة: دراسة ميدانية بقسم الأطفال بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بباتنة. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية. مج9، ع2، 2020، ص.606.

<sup>3</sup> غانم، حسن صالح. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013، ص.90.

<sup>4</sup> هاني، محمد. المكتبات: أنواعها-أوعيتها-خدماتها. ط1. دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 2014، ص.30.

جامعة لمواهب وثقافات قد تختلف لكنها تساهم في تطور وركب حضارة التطور وتحقيق التنمية المستدامة بمكتبات الجزائر وجعلها من المراكز الرائدة لصناعة جيل مبدع وملم بالممارسات الصحيحة للتعلم والبحث والتعليم في آن واحد، وعلاوة على هذا قد أصبح هذا النوع من المكتبات القاعدة الأساسية لبناء شخصية الفرد الثقافية العلمية المسؤولة على إدارة مجتمع المستقبل والتكيف مع حاجيات العصر الجديد، ونقدم بذلك مجموعة من النقاط توضح أهمية الأساسية للمكتبات الرئيسية والتي تتمثل في:

✓ من المؤسسات العمومية التي يتردد عليها الأفراد بهدف تنمية قدراتهم وزيادة مكتسباتهم التعليمية والثقافية.

✓ معالجة مشكلة الفروقات الاجتماعية بالمجتمع الجزائري والقضاء على العراقيل التي تعترض طريق الفرد للحصول على مصادر المعلومات ومواصلة مسيرته العلمية.

✓ تعزيز السيادة الثقافية داخل المجتمع بتوفير كافة المستلزمات والأدوات والفضاءات والبرامج والمجموعات التي تسمح بتوفر الوسط الملائم للحصول على المعلومات وسد الاحتياجات البحثية.

✓ تثمين التراث الجزائري المادي واللامادي والحفاظ على القيم والعادات.

✓ التعاون مع المؤسسات ذات العلاقة مثل المؤسسات التربوية لتشجيع الأطفال لزيادة تحصيلهم العلمي ودعمهم لإنجاز وظائفهم المدرسية ومساندة مؤسسات التعليم العالي بدعم البحث العلمي من خلال المجموعات المختلفة التي تحتويها المكتبة والفضاءات المجهزة لإتمام العمل بأريحية.

## 7.2. أهداف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ووظائفها :

لكل مؤسسة قائمة أهداف تسعى جاهدة لتحقيقها والتي تساهم في تفعيل قطاعها ولهذا وجدت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتكون مركزا ثقافيا تعليميا لأفراد الشعب الجزائري لتنمية جيل مثقف متميز بين شعوب العالم في إدارة أهدافه وتنظيمها ومنه كسبيل لبناء مؤسسات اقتصادية اجتماعية تعليمية ناجحة وإنشاء أسرة متينة قائمة على أسس وقيم سليمة متوارثة عن ديننا وأصولنا التاريخية وهذا بخدمتهم لمواصلة تعليمهم ورفع مستواهم بتوفير احتياجاتهم الأساسية من مصادر المعلومات، برامج ثقافية وقرائية مع الاهتمام بمجال الترفيه والتسلية في ظل الممارسات التي تقوم بها لإحياء رسالتها وتحقيق أهدافها، وفي هذا السياق نعرض أبرز أهداف التي تقوم عليها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

✓ تمد وتزود أفراد المجتمع بالمعلومات التي تساعدهم في انجاز البحوث العلمية والتقارير وجوانب الحياة الفكرية المختلفة وبالتالي فهذا النوع من المكتبات لا يمكن الاستغناء عنه في المجتمع.<sup>1</sup>

✓ تكوين مواطن واعي بحقوقه وواجباته ليساهم في بناء وتشبيد مجتمعه ووطنه ومثقف قادر على مجابهة كافة التحديات والمشاكل التي تعيق مساره في الحياة العلمية أو الاجتماعية.<sup>2</sup>

✓ مساعدة كل من محو الأمية لتعلم مهارات القراءة والكتابة كذلك كفايات الرد على الرسائل الإعلامية والتقنية وتطوير مهارات الطلاب على تطوير عادات الاستفسار ومهارات التعبير المختلفة وكذلك المهارات التكنولوجية.<sup>3</sup>

✓ توفير مصادر فعالة وهادفة لتساهم في خلق المواطن الواعي والقادر على تحمل مسؤولياته ومنه يساهم في بناء وطنه وامنه اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا وثقافيا.<sup>4</sup>

✓ دعم الهوية الثقافية للمجتمع من خلال التعاون مع المراكز والمنظمات المحلية والإقليمية المناسبة للأنشطة الثقافية والمساهمة في الحياة اليومية للبقاء والتنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال مشاركتهم في توفير المعلومات التي يحتاجونها خاصة بالنسبة للمجتمعات النامية بغرض التعليم والتوعية.<sup>5</sup>

وعليه نستخلص من مجموع هذه الأهداف المسطرة فإن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تهدف بشكل بارز لإتاحة الفرص لجميع فئات المجتمع لتنمية معارفهم وإدراكاتهم مع تطوير مهاراتهم الأدبية والعلمية والفنية التي تساهم بشكل ما في خدمة وترقية المجتمع من خلال الخدمات المكتبية التي تسعى جاهدة لتحسينها وفق معايير عالمية بغرض الوصول لتفعيل القطاع المكتبي وكسب ولاء الفرد المستفيد منها بأفضل وأيسر الطرق، ويمكن ذكر أبرزها في:

<sup>1</sup> محمود، إسماعيل صالح، محمود، أكرم فتحي. دور المكتبة العامة في تطوير ثقافة المجتمع للمكتبة العامة المركزية في محافظة نينوي أنموذجا. مجلة أدب الرفادين، ع. 60، 2011، ص.10.

<sup>2</sup> Direction des études Prospectives de la Documentation et de l'informatique. **Normalisation des infrastructures et équipements culturels**, 2008.p.74.

<sup>3</sup> Nathan Oakley, Tenette Smith. **Learning Standards For Libraires**. Mississippi: Ed.CareyM.wright, sans année, p.10.

<sup>4</sup> عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص.23.

<sup>5</sup> Christie, Koontz, Barbara, Gubbin. **IFLA Public Library service guidelines**. 2<sup>nd</sup>.Berlin : ifla publications, 2010, p.7-8.

✓ توفير مصادر معلومات في مجالات عديدة وبأشكال مختلفة تحفز الفرد على المطالعة، البحث، القراءة، تطوير الذات إلى غير ذلك.

✓ المساهمة في استغلال أوقات الفراغ في المشاركة في نشاطات كفيلة لتحقيق الرفاهية وتنمية الهوايات.

✓ تسليط الضوء على ذوي الاحتياجات الخاصة بالاهتمام بهم سواء من ناحية إعداد البرامج الخاصة أو بتوفير قاعات وتجهيزات تسمح لهم بالتردد على المكتبة وأداء مهامهم بيسر دون عوائق وشعورهم أنهم جزء لا يتجزأ عن باقي أفراد المجتمع.

✓ متابعة الأطفال ومشاركتهم لقصصهم مما يجعلهم أكثر انخراطا في المجتمع باكتسابهم مهارات التواصل والتعبير والثقة دون خوف مع مساندهم في حل المشاكل الفردية والاجتماعية لكي لا يآثر عليهم ذلك مستقبلا.

✓ إتاحة جملة من التسهيلات والضروريات التي يحتاجها الفرد في حياته اليومية أي تقديم خدمات لمن يعجز عليها ولا تتوفر عند الجميع مثل: الأنترنت، الحاسوب، الفضاء المناسب للبحث (الراحة والهدوء)، أدوات ووسائل لتنمية المهارات الفردية وغيرها.

✓ وضع وصياغة برامج موجهة لكبار السن حول التكنولوجيات الجديدة وكيفية التعامل معها وكسب ولائهم بتقديم محاضرات وندوات ضمن مجالات اهتماماتهم لكسر الجمود الذي يتخلل على حياتهم وجعلهم بذلك عنصرا إيجابيا معطاء داخل المجتمع.

## 8.2. خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية :

تقدم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مجموعة شاملة من الخدمات للمستفيدين التي تهدف لتحقيق كافة أهداف المسطرة من طرف المكتبة من ضمنها تشجيع المطالعة والتعلم مع توسيع آفاق المعرفة للجميع.

### 1.8.2. مفهوم الخدمات المكتبية : Information Services

يعرفها "أ.د. ظافر القادر عبد الجبار": هي تلك العمليات المتكاملة التي تهدف لمساندة المستفيدين للحصول على المعلومات من المكتبات لإشباع حاجاتهم الفكرية والعلمية من خلال جملة الخدمات التي

تقدمها<sup>1</sup> ونشير من خلال هذا المفهوم إن تفاعل وتكامل بعض العمليات والإجراءات يجعل تقديم الخدمات المكتبية بالطريقة المطلوبة لإشباع الحاجات المعرفية لجميع أفراد المجتمع وتشمل هذه العمليات توفير مجموعة من الخدمات المتمثل في إعارة المصادر المعلوماتية، إنشاء قواعد ومواقع بيانات، تفعيل نشاطات ثقافية وقرائية، الرد على استفسارات المستفيدين ومساعدتهم في الوصول للمعلومات، إتاحة خدمات رقمية وغيرها.

ويعرفها "حشمت قاسم": إن الخدمات المكتبية هي الناتج النهائي الذي يتحصل عليه المستفيد من المعلومات وذلك نتيجة التفاعل بين ما تتوفر عليه المكتبة من الموارد البشرية والتجهيزات والميزانية المتاحة والأعمال المقدمة لتحقيق احتياجات والرد على استفسارات المستفيدين<sup>2</sup>. في حين يؤكد في التعريف التالي لضرورة تفاعل عناصر أخرى مختلفة لضمان تميز الخدمة المكتبية ونجاحها في تلبية رغبات المستفيد حيث يتحقق ذلك في تكامل العناصر الثلاث التالية: البشرية، التكنولوجية، المالية فتكاملها سيحرص على تفعيل الخدمات لتمكين كل مستفيد للوصول للمعلومات.

وعرفت في مقال "د. يونس أحمد إسماعيل الشوابكة" هي مجموعة الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين منها وتشمل خدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والإرشاد والتدريب وخدمات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وخدمة الانترنت<sup>3</sup>.

وبالتالي حسب التعاريف السابقة ترى الباحثة أن الخدمات هي مجموعة العمليات والإجراءات المتجانسة والمرتبطة بهدف تشكيل خدمة أو نشاط معين، متفاعلة بذلك مع المقومات الأساسية لإدارتها وتفعيلها مما يجعلها قابلة للاستخدام من طرف الجمهور المستفيد تعمل على تلبية رغباتهم واحتياجاتهم بالشكل المطلوب من أول مرة لنيل مبتغاهم وكسب ولائهم في آن واحد.

### 2.8.2. جودة الخدمة المكتبية: يمكن تعريفها في الآتي:

هي توافر أبعاد وميزات ذات جودة في الخدمات المقدمة مما يضمن شعور المستفيد بالرضا من أول مرة لوصوله لما يحتاجه من معلومة وتعني درجة التوافق بين الخدمة وتوجه المستفيد وبالتالي تعود بالفائدة على المكتبة وتعزز مهامها وهدفها؛ وهذا ما أكده "د. منصور عوني" أن جودة الخدمة المكتبية "تعني

<sup>1</sup> القادر، ظافر عبد الجبار. خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الإسراء. رسالة المكتبة، ع1، 2010. ص13.

<sup>2</sup> بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الحامد، 2007. ص138.

<sup>3</sup> الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل. تقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأردنية المصرية من وجهة نظر العاملين فيها. مجلة علمية محكمة، ع23، 2019، ص357.



الموائمة الدقيقة لغرض الاستخدام والتي تتميز بالتوجه إلى المستخدمين والوصول إلى الخدمة المعلوماتية الصحيحة من المرة الأولى".<sup>1</sup>

وتم تعريفها أيضا من الباحثة "Rowena Cullen": أنها مجموعة المواصفات التنظيمية التي تضمن تحقيق توقعات المستخدمين ومواصفات جودة الخدمة المقدمة لهم مثل أوقات استلام واسترجاع الوثائق، تنوع المجموعات، الوصول السريع، الخدمات الالكترونية وغيرها من معايير التي يمكن دمجها لتحسين الخدمات.<sup>2</sup>

### 3.8.2. أهمية الخدمات المكتبية:

تلجأ المكتبات الرئيسية لتقديم وعرض الخدمات الخاصة بها عن غيرها من المكتبات وهذا من أجل<sup>3</sup>:

- ✓ تلبية احتياجات المستخدمين بتوفير رصيد ثقافي متنوع وبكافة الأشكال.
  - ✓ الإحاطة السريعة بكافة المعارف داخل المكتبة التي تلبى حاجة المستفيد.
  - ✓ تقديم المعلومات بأشكال تتلاءم مع احتياجات المستخدمين وتغطي النقص الحاصل عندهم.
  - ✓ تشجيع على القراءة والمطالعة وعرض الإنتاج الفكري المتوفر داخل المكتبة.
- وفي دراسة "فرونسيسكا" حددت دور الخدمات المكتبية في:

✓ تعزيز قيمة المكتبة بتمية مجموعاتها والتواصل المستمر مع مستفيديها حول ما يتوقعونه من الخدمة ومشاركتهم لمصادر المعلومات بإتاحتها وبذلك توسيع نطاق الاستفادة.<sup>4</sup>

وعليه فإن أهمية الخدمات المكتبية هي خدمة بحد ذاتها تساهم بشكل غير مباشر للحصول على رضا المستخدمين وكسب ولأنهم من خلال جملة الخدمات المقدمة لهم التي تساعدهم على الوصول للأوعية المعلوماتية المتنوعة لإنجاز وتحسين من مستواهم العلمي والفكري الذي يضمن مواصلة مساهمهم المهني والعلمي ويكسبهم الثقة للتعامل مع المجتمع الخارجي علاوة على هذا فجودة الخدمة بالمكتبة يعزز من نجاحها وتقدمها لتقديم الأفضل بين مثيلاتها من المكتبات الأخرى.

<sup>1</sup> عوني، منصور. واقع خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الزرقاء الخاصة. رسالة المكتبة، مج46، ع1، 2011، ص42.

<sup>2</sup> Rowena, Cullen. **Setting Standards for Library and information service outcomes and service quality.** Fourth Northumbrai : New Zealand, 2014.p.15. <https://www.researchgate.net/publication/237790913>

<sup>3</sup> المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع، 2013، ص24-25.

<sup>4</sup> FRATI, FRANCESCA. **Normes Pour Les Bibliothèque Et Les services D'information des l'établissement de soins de Santé Et De Services Sociaux Du Canada.** Canada : Montréal, 2020.p.p.23-24.

## 4.8.2. أنواع الخدمات المكتبية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية :

تقدم كل المكتبات خدمات متعددة تتمثل في الأنشطة والعمليات والوظائف من أجل إشباع رغبات المستفيد للحصول على المعلومات واستخدامها، والمكتبات الرئيسية من بين هذه المكتبات تهدف لنشر الثقافة والقراءة ودعم البحث العلمي من خلال جملة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها من توفير مصادر المعلومات إلى مساعدتهم على تخطي الحواجز التي تعيق طريقهم لبلوغ المعرفة إلى غير ذلك ولا بد من التأكيد أن كل الخدمات من الأساليب المتبعة لإدارة المكتبة وتسهيل استرجاع المعلومات تبعاً لطلب والحاجة ومن ثمة قسم الباحثون في المجال خدمات المعلومات على أنواع خدمات مباشرة وأخرى غير مباشرة تكون متوافقة وطبيعية احتياجات المستفيدين وهي على النحو التالي:

## 1.4.8.2. خدمات غير مباشرة : والتي تتمثل في :

تشير إلى الخدمات التي تقدم بصفة مباشرة للمستفيدين داخل المكتبة وتتلخص في التالي:

■ **خدمة التزويد:** تعتبر عملية التزويد من أبرز الخدمات المقدمة بالمكتبات الرئيسية ونقصد بها إضافة أوعية فكرية جديدة للمكتبة قد تكون في مجال واحد أو أكثر تم اختيارها من طرف المكتبيين وفقاً لاحتياجات المستفيدين ومقترحات هيئة التدريس أي وفق سياسة محددة مع مراعاة الميزانية وما تسمح به خلال تلك الفترة للاقتناء وطرق التزويد متمثلة في: التبادل بين المكتبات وأيضاً الشراء أو الحصول عليها كإهداء يقوم عليها مكتبي متخصص في مجال المكتبات والمعلومات كونه أكثر دراية بسياسة تنمية المجموعات؛ وهذا ما تم تأكيده من قبل الدكتورة "فوزية كوادر": "هو عملية تزويد المكتبة بالمجموعات والأوعية المكتبية الجديدة والمضافة للرصيد القديم لها بغرض إشباع حاجيات المستفيد في مجالات متعددة من خلال الطرق مختلفة تتمثل في: الإهداء، الإيداع، الشراء، التبادل مع مراعاة ميزانية المكتبة واحتياجات مستفيديها".<sup>1</sup>

➤ ومنه تعتبر عملية التزويد من أبرز الخدمات المقدمة بالمكتبات الرئيسية ونقصد بها إضافة أوعية فكرية جديدة للمكتبة قد تكون في مجال واحد أو أكثر تم اختيارها من طرف المكتبيين وفقاً لاحتياجات المستفيدين ومقترحات هيئة التدريس أي وفق سياسة محددة مع مراعاة الميزانية وما تسمح به خلال تلك

<sup>1</sup> كوادر، فوزية. التزويد في المكتبات ومراكز المعلومات-المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بأدرار نموذجاً. مجلة رفوف، مج.10، ع.2، 2022. ص643.

الفترة للاقتناء وطرق التزويد متمثلة في: التبادل بين المكتبات وأيضاً الشراء أو الحصول عليها كإهداء يقوم عليها مكتبي متخصص في مجال المكتبات والمعلومات كونه أكثر دراية بسياسة تنمية المجموعات.

▪ **خدمات الكشف:** من العمليات والخدمات الرئيسية فهو شكل من أشكال التعريف بالأوعية الفكرية التي تقدمها المكتبة لتعرف وتحيل المستفيد للمرجع الذي يحتاجه للاستخدام من خلال مجموعة الكلمات المفتاحية ذات العلاقة مع محتوى المصدر مما سيختصر الوقت والجهد ويسهل على المستفيدين بإرشادهم مباشرة لما يحتاجونه؛ ولناكد صحة قولنا نشير لأبرز التعاريف في هذا الخصوص:

يعتبر من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من أجل توفير أقصى سرعة وسهولة للبحث عن المعلومات لما يحتويه من واصفات ومصطلحات تسمح ببناء دليل يصف محتوى الوثيقة بما يسمح باسترجاعها وتداولها ويمكن القول انه سرد هجائي ومصنف للموضوعات يشير لموضوع كل وثيقة.<sup>1</sup> وفي الإطار ذاته عرفه "تورس كاظم يوسف" هو عملية إعداد مداخل ومفاتيح ذات العلاقة مع محتوى الوثيقة والتي تحيل الباحث أو الطالب لمحتوى أوعية المعلومات مباشرة غرضه التعبير عن الموضوعات لتسهيل الوصول واسترجاعها من قبل الباحث.<sup>2</sup>

▪ **خدمة الفهرسة:** من الخدمات التي تقدمها المكتبات الرئيسية كأدلة تعريفية لوصف المصادر الوثائقية المتواجدة ضمن محتوياتها بإعداد قوائم مقننة تتم وفق معايير متفق عليها لكيفيات وصف الشكل المادي تحتوي على كافة المعلومات الخاصة بالوعاء الفكري مما يسهل على المستفيد عملية البحث واسترجاع المصدر بسرعة وسهولة دون عناء.

▪ **خدمة التصنيف:** أي التعبير عن المراجع والمصادر الوثائقية برمز من رموز التصنيف المتعارف عليه في عالم المكتبات مثل ديوي العشري بتحديد المجال الذي تنتمي له وتجميع المصادر المتشابهة معا وترتيبها بطريقة متتالية على الرفوف لتكون جاهزة للإعارة وتضمن بذلك المنظر الخارجي للمكتبة وتسهيل عمل المكتبي أثناء البحث لوضعها تحت تصرف القارئ.

➤ وهذا ما أشار له "د. الطراونة هاني خلف" في كتابه ان الكشف وبصفة عامة هي عملية فرز وتقسيم المصادر المعرفية ذات الموضوعات المتشابهة والواحدة وترتيبها ووضعها في المكان المناسب حسب

<sup>1</sup> خيضر، مؤيد يحيى. المكتبات الحديثة: الالكترونية-الرقمية-الافتراضية. عمان: دار دجلة، 2014، ص.145.

<sup>2</sup> نورس، يوسف كاظم. فاعلية خدمات المعلومات في مراكز تقنية المعلومات: أكاديمية الدراسات العليا في طرابلس نموذجاً. جمعية المكتبات والمعلومات، مج40، ع.4، 2005، ص.152.

المواضيع الرئيسية التي ينتمي إليها كل موضوع من المعارف مما يضمن استرجاعها بأيسر الطرق ومن أهم التصنيفات المعتمدة بالمكتبات: التصنيف العشري العالمي، تصنيف مكتبة الكونغرس الامريكية وكل مكتبة تختار ما يلائمها ويتناسب والجمهور المستفيد منها.<sup>1</sup>

وفيما يتعلق بكلتا الخدمتين التكشيف والتصنيف يمكن تلخيصهما في كلمة واحدة التحليل الوثائقي الذي يساعد في تحليل ومعالجة محتوى ومضمون الأوعية الفكرية داخل المكتبة باستخدام معايير علمية مقننة بغرض تسهيل الوصول للمصدر المراد الحصول عليه من قبل المستفيد واسترجاعه وفي نفس الوقت اختصار الوقت والجهد المبذول للبحث عن المعلومات أما بالنسبة للعاملين يسهل إجراءات العمل بترتيب المجموعات في الرفوف حسب الموضوعات الكبرى في حين يجعل التكشيف المكتبي ملم لما هو موجود داخل المكتبة ويجعله قادرا على توجيه وارشاد المستفيد أثناء طرح مجموعة الأسئلة التي تخص بحثه العلمي، ومن المهم ان يكون القائم على هاتين العمليتين شخص متكون في مجال المكتبات والمعلومات ليدرك أساسيات وأساليب معالجة المصادر الوثائقية بكفاءة دون إعادة النظر في ذلك.

#### 2.4.8.2. خدمات مباشرة:

تشير إلى الخدمات التي تقدم بصفة مباشرة للمستفيدين داخل المكتبة وتتلخص في التالي:

▪ **خدمة الإعارة:** من اهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الرئيسية تسهيلا للوصول للمعلومات المتواجدة بالمكتبة عن طريق تزويد المستفيدين بالمراجع ومصادر المعلومات التي يحتاجونها بعد تقديم طلبهم او استفسارهم عن وعاء معين قصد تلبية رغباتهم العلمية والفكرية بالاطلاع على مجموعة الأرصدة أو الوثائق التي تم طلبها للاستفادة منها داخل المكتبة أو خارجها ومنه يتضح ان خدمة الإعارة من أبرز الخدمات التي لا يمكن الاستغناء عنها بالقطاع المكتبي وتتمثل في الإعارة الداخلية حيث يكون حكرا على بعض الأشخاص استعارة المصادر خارج المكتبة والإعارة الخارجية وكله وفق شروط تحددها إدارة المكتبة طبعا مع توفير الجو المناسب للاطلاع والتقصي والبحث.

➤ وهذا ما أشارت له "سلمة محمد" في رسالتها أن الإعارة تعتبر من المؤشرات الهامة التي تدل على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين المتمثل في هيئة التدريس، إداريين، والطلبة، أساتذة، كبار، صغار... الخ ويمكن القول انها معيار جيد لقياس وتقييم مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق

<sup>1</sup> الطراونة، هاني خلف. علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ. ط1. الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2013. ص.138.

أهدافها وتتلخص خدمات الإعارة في: الإعارة المتبادلة، الإعارة الداخلية والخارجية حجز الكتب وتجديدها، المطالعة.<sup>1</sup>

➤ وانطلاقاً مما سبق فإن خدمة الإعارة ماهي إلا تسهيل للوصول للمعلومات المتواجدة بالمكتبة عن طريق تزويد المستفيدين منها بالمراجع ومصادر المعلومات التي يحتاجونها بعد تقديم طلبهم او استفسارهم عن وعاء معين قصد تلبية رغباتهم العلمية والفكرية بالاطلاع على مجموعة الأرصدة أو الوثائق التي تم طلبها للاستفادة منها داخل المكتبة أو خارجها ومنه يتضح ان خدمة الإعارة من أبرز الخدمات التي لا يمكن الاستغناء عنها بالقطاع المكتبي.

▪ **خدمات الإعارة بين المكتبات:** "عرفت بتسمية الإعارة التبادلية أو مصطلح الإعارة التعاونية بين المكتبات فهي تمثل أحد اشكال التعاون والتشارك في تقديم الخدمات المكتبية بين هذه المكتبات"<sup>2</sup>، ومنه فإن خدمة الإعارة بين المكتبات هي التعاون من أجل مصلحة وفائدة المستفيد للحصول على المراجع التي يحتاجها خاصة إن لم تتوفر في المكتبة التي ينتمي لها وهذا ما سيخدم شرائح متعددة ويتم هذا النوع من الإعارة بناءً على اتفاقيات تعقد بين المكتبات المتعاونة والمشاركة في هذا الخصوص لتقوم بموجها وطبقاً على ذلك التعاقد بإعارة مصادر المعلومات او تقديم نسخ مصورة وإرسالها للمكتبات التي تطلبها أو تسمح لمستفيديها من الاستفادة المباشرة من الاوعية التي يحتاجونها.

▪ **خدمة النشر الالكتروني:** تعتبر من الخدمات التي تعمل على تحويل المعلومات المتواجدة على مستوى رصيد المكتبة بمختلف أشكالها باستخدام التكنولوجيا ونقلها للمستفيدين عن طريق بثها وإتاحتها عبر شبكات الاتصال سواء كانت مجموعات أو خدمات.

▪ **خدمات التصوير والاستنساخ:** من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة لفائدة المستفيد جاءت بهدف خدمته للحصول على نسخ من مراجع يحتاجها سواء من أجل المطالعة أو البحث بحيث يكون تعذر عليه إعارتها لأسباب خارج عن نطاقه مثلاً البعد المكاني أو لعدم انتماء المستفيد للمكتبة أو أن المرجع غير قابل للإعارة وغيرها من الشروط التي تمنع ذلك خاصة وظهور الوسائل والآلات التكنولوجية التي تسمح بتقديم هذه الخدمة أصبحت جميع المكتبات وبكافة أنواعها تسعى لتوفر خدمة التصوير والاستنساخ.

<sup>1</sup> شعت، سلمة محمد. تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية. قدمت هذه الرسالة للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الاعمال: غزة: الجامعة الإسلامية: قسم إدارة الأعمال، 2012، ص.47.

<sup>2</sup> محمد كريم، فريحة، كرمادي، شمس الدين. واقع خدمات المعلومات بالمكتبات العامة في ظل التحديات البيئية الرقمية. مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية. مج.26، ع.2020، 3، ص.404.

وهذا ما أشار له "د. هاني محمد" في كتابه أن هذه الخدمة: هي نسخ صفحات الأوعية التي يرغب القارئ في اقتناءها والحصول عليها، يطلق عليه الاستساخ وهذا راجع لحالات فريدة ونادرة مثل وجود نسخة منفردة أو أنه من المراجع التي لا يسمح بإعارتها خارج المكتبة لأنها نادرة أو ضخمة الحجم أو أن المستفيد منها لا ينتمي للمكتبة وغيرها من الأسباب المقنعة وبطبيعة الامر هذا يتطلب توافر آلات التصوير والاستساخ الحديثة وفي الغالب يكون دون مقابل مادي إلا أن هناك مكتبات تطلب مبالغ رمزية مقابل النسخ.<sup>1</sup>

■ **خدمات الأطفال:** يمكن الإشارة على أنها من أهم الخدمات التي لا بد أن تتواجد بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية كونها ستعامل مع هذه الفئة الأكثر من مهمة داخل المجتمعات لتنمية مواهبهم وقدراتهم العلمية، الفكرية والابداعية وتقديم المساندة التربوية والنفسية عن طريق خدمتهم بتزويدهم بالمواد المكتبية المتنوعة من: قصص، كتب، مجالات للأطفال، رسوم متحركة، أسطوانات، فيديوهات تعليمية وترفيهية... الخ، هذا كله بهدف خلق جو ملائم للأطفال وتحفيزهم على المطالعة والقراءة مع تعليمهم كيفية استخدام المكتبة والبحث فيها لاقتناء المواد المكتبية إضافة لذلك غرس وتنمية عادات حب القراءة والمطالعة المستمرة من خلال إقامة أنشطة تشجعهم نحو الاستمرار وتعزيز ثقافة التعاون فيما بينهم كما تسمح بمساندتهم في وظائفهم المدرسية وامتحاناتهم بتوجيههم وتعليمهم وتوفير مجموعات المكتبية المتنوعة وهذا ما يساهم بطبيعة الحال باكتساب الطفل لمهارات لغوية وفنية.

وفي هذا الخصوص نتحدث أكثر عن خدمة الأطفال في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية فمن أجدد المؤسسات المخولة لها هذه الخدمة هذا النوع من المكتبات للاهتمام بهذه الفئة الحساسة التي لاتزال في أوج التعلم لمدارك الحياة الاجتماعية والمدرسية وتقديم مساعدات المختلفة منذ الصغر بتقديم خدمات ونشاطات تساهم في تنمية عقولهم وافكارهم والعمل على تطويرها بتحفيزهم نحو استمرار والقراءة والمطالعة والمشاركة في فعاليات الأنشطة المقامة والتي تخص موهبة كل واحد منهم وهذا لا ينجح إلا باختيار وتوظيف كفاءات مؤطرة وذات كفاءة للتعامل مع الأطفال وفهم حركاتهم ونشاطاتهم وتوجيههم نحو الأفضل لمواجهة مشاكل العلمية والعائلية والاجتماعية للوصول لفرد واعي ناضج مستقبلا قادر على تحمل مسؤولياته؛ وفي هذه الفكرة ركز "أ.د. محمد فتحي عبد الهادي": أن هذه الخدمة تحتاج لتكوين علاقة بين المدرسة والمكتبة وتقدم من طرف أشخاص مختصين ودوي خبرة في أنشطة الخاصة بالطفل مثل: كفاءات

<sup>1</sup> هاني، محمد. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 2014، ص.160.

القراءة والمطالعة، تعاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة من هذه الفئة، مسابقات ترفيهية وثقافية للطفل، تعليم استخدامات التكنولوجيات من الكمبيوتر والتطبيقات الحديثة التي يحتاجونها في مسيرتهم مستقبلاً.<sup>1</sup>

■ **الخدمات الإعلامية:** هي مجموعة الأساليب والبرامج والأنشطة المبرمجة والمخطط لها مسبقاً من طرف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لجذب القراء والمستفيدين كأدلة المكتبة، المعارض، لوحات الإعلانات، والمحاضرات وغيرها من أجل توسيع دائرة المستفيدين من المكتبة وتوعية الشعب بأهمية المكتبات العامة في خدمة الفرد وتقديم كل ما يحتاجه من دعم علمي ونفسي ومعنوي.<sup>2</sup>

■ **خدمة الإحاطة الجارية:** من الخدمات الحديثة بالمكتبات ومراكز المعلومات جاءت بغرض إحاطة وإعلام المستفيدين عن كل المستجدات الجديدة بالمكتبة من توافر معلومات أو الأوعية الفكرية من كتب ومراجع وغيرها التي تلبي احتياجاتهم البحثية العلمية في مجال الاهتمام والتخصص إما عن طريق عرضها في خزائن زجاجية خاصة بمدخل ومخارج المكتبة وأماكن جلوس المستفيدين لتلفت انتباههم أو بتعليق قوائم المحتويات لإعلان عنها كذلك تعمل لبثها على موقع وصفحة الرسمية للمكتبة مما سيضمن وصولها لجميع مستفيديها؛ حيث عرفت ربا أحمد الدباس على أنها "هي عملية استعراض الوثائق ومصادر المعلومات المختلفة المتوافرة حديثاً بالمكتبة من أجل إعلام المستفيدين منها عن كل ما هو جديد داخل المكتبة بالطرق المناسبة"<sup>3</sup>، وتعتبر بذلك من الخدمات التي تقدمها المكتبات بشكل دوري بغرض إتاحة الإنتاج الفكري الخاص بها للمستفيدين ومتابعة الأنشطة المرتبطة بمجالات اهتماماتهم من خلال البث السريع للمعلومات المتعلقة والمرتبطة بمسائل المكتبة.<sup>4</sup>

■ **خدمة البث الانتقائي:** يتم تعريف المستفيد وإعلامه بالمعلومات والوثائق التي لها صلة بموضوع أو موضوعات بحثه.<sup>5</sup>

■ **ارشاد وتوجيه المستفيدين:** جاءت الخدمة بغرض التسهيل على المستفيد بتزويدهم بمصادر المعلومات المناسبة بسرعة وقل جهد إن كان ذلك عن طريق مساعدة المكتبي حول استخدامات البحث

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي، خليفة محمد جمعة، نبيلة، مرجع سابق، ص.136.

<sup>2</sup> النواصة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص.108.

<sup>3</sup> الدباس، ربا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة، 2008. ص.151.

<sup>4</sup> ياسر، يوسف عبد المعطي. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005. ص.100.

<sup>5</sup> رديف، تيسير فوزي، عبد العزيز، مصطفى. تجربة تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات في مكتبة معهد الإدارة / الرصافة. مجلة الجامعة العراقية، مج.30، 2013. ص.447.

والتقصي عن المعلومات أو تقديم إرشادات فعالة للحصول على النسخ المطلوبة أو قد يكون ذلك بتقديم الفهرس الآلي الذي سيسمح بإتاحة كافة المعلومات المتواجدة بالمكتبة وإرشادهم لخدمات متعددة بها.

➤ وهذا ما أدلى به "د. فهم مصطفى" أن المكتبات تسعى لإرشاد وتوجيه القارئ لمصادر المعلومات التي يحتاجها تلبية لحجته المعرفية والقراءة كونه ليس على اطلاع مسبق لكافة محتويات ومواضيع التي تحتويها المكتبة ونشاطاتها المختلفة ومن هذا المنطلق يصبح المكتبي هو المرشد والموجه نحو استخدامات المكتبية من أجل احتواء المستفيد وجعله من المستفيد الدائمين لها.<sup>1</sup>

▪ **خدمات التكوين:** تهتم المكتبات الرئيسية اهتماما بارزا لتكوين المستفيدين من عامة المجتمع مما يجعلهم يخطر على ذهن أكثر داخل المكتبة حتى يستوعبون استخدامات المكتبة وكيفية الوصول لمصادر المعلومات بالبحث وكيفية استرجاعها من الرفوف بتقديم دورات تكوينية بصفة دورية ومستمرة ولا بد أن تتوفر على خدمات وبرامج تنمي ميولاته وأفكاره وتهيئه للتعرف على مجالات تهمة وتساهم في صقل موهبته وترقية أسلوبه للتعبير عن نفسه وإبراز أفكاره في الواقع ونذكر منها: التعلم على استعمالات التكنولوجيا وتطبيقاتها الذكية أيضا تقنيات وأساليب البحث عن المعلومات بسرعة من خلال جملة الاستخدامات التي يتدرب عليها لاختصار الجهد والوقت في البحث.

وهذا ما أشار له عن التكوين في المكتبات الرئيسية في أن خدمة التكوين تكون لجميع شرائح وفئات المجتمع من خلال إعداد برامج الدورات التكوينية سواء لتعليم الإعلام الآلي أو اللغات والقيام بورشات الرسم، الكتابة، الشعر، الأشغال اليدوية، المسرح، الفنون التشكيلية إلى غير ذلك وهذا من أجل تعزيز مهارات المبدعين وتطويرها في شتى المجالات مما يسمح لهم بإبداع ونشر أعمالهم الفنية والأدبية وفي الأخير يتم إدراجها في الأنشطة الثقافية للمكتبة.<sup>2</sup>

▪ **الخدمات المرجعية:** هي مجموعة النشاطات والممارسات التي تقوم بها المكتبة الرئيسية لاستقطاب المستفيدين عن طريق الترويج عن خدمات المختلفة التي تقدمها وفائدتها في تلبية رغباتهم باللجوء لوسائط الإعلام واستغلال الصحف والتلفاز أو إذاعة الولاية لتعريف عن خدماتها أو باستخدام طرق أخرى تتلخص في:

<sup>1</sup> فهم، مصطفى. مرجع سابق. ص. 58.

<sup>2</sup> دموش، أوسامة. المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته بالمكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث نظام ل م د في علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران 1 أحمد بن بلة: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية: تخصص مناخات المعلومات الوثائق والإرشاف، 2018. ص. 250.



- ✓ إعداد أدلة تعريفية أو مطبوعات ورقية ويتم توزيعها على المستفيدين من أفراد المجتمع.
- ✓ لوحة الإعلانات.
- ✓ استغلال صفحات المواقع الاجتماعية الخاصة بالمكتبة بإتاحة ونشر كل ما تريد إدارة المكتبة في إيصاله لمستفيديها.
- ✓ تعليق قوائم للإعلان مثلا قوائم الكتب الجديدة أو البرامج التي ستعرضها المكتبة.
- ✓ عرض فيديوهات وصور متحركة لجذب المستفيدين سواء كان ذلك عن طريق تلفاز العرض بالمكتبة أو صفحاتها الشخصية.
- ✓ إقامة محاضرات وندوات تحسيسية تهدف لضم أكبر قدر ممكن من المستفيدين وتعريف محيط الأفراد بأهمية المكتبة كمؤسسة قائمة لدعم المجالات العلمية والترفيهية والثقافية كغيرها من المؤسسات والمراكز العامة والخاصة.
- وتدعم الفكرة السابقة بوجهة نظر "د. ربحي مصطفى عليان" أصبحت الانترنت في عالم المكتبات أداة مرجعية مهمة لإتاحة مصادر المعلومات المتنوعة بشكل واسع يمنع القيود المكانية والزمانية والوصول إليها من طرف الملايين فضلا عن المشاركة في التكتلات التعاونية وإنشاء الفهارس الموحدة للبحث وهذا ما سيقدمه أخصائي المعلومات أثناء القيام بالأدوار الأساسية المخولة له في البيئة الرقمية بالاتصال وتصميم قواعد المعلومات وإدارة المكتبات الرقمية لتقديم خدماتها عن بعد مثل: OCLC وسواها.<sup>1</sup>
- **الخدمات الالكترونية:** هي عبارة عن عملية نقل المعلومة بشكلها الالكتروني للمستفيد عن طريق العنوان الالكتروني الخاص به بهدف تقديم خدمة معلومات معينة.<sup>2</sup>
- وبهذا فإن الخدمة الالكترونية هي عملية افادة واستفادة المستفيد عن بعد من طرف المكتبي بتقديم الخدمة أو الخدمات التي يحتاجها للمشاركة أو الحصول عليها بتوفير مصدر علمي معين أو انخراط في نشاط ثقافي داخل المكتبة أو المساندة لإجراء دراسة ميدانية خاصة بالبحث العلمي وغيرها من الممارسات التي تجعله يستفيد من هذه الخدمة ويكسبه الثقة للتعامل الدائم مع المكتبة وبذلك تحقق أهدافها.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص.138.

<sup>2</sup> غانم، نذير. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2010. ص.185.

تعتبر الخدمات المكتبية الركيزة الأساسية لبقاء واستمرارية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية، فعندما تكون الخدمة مميزة وحديثة تفي بالغرض كلما ارتفع عدد المستفيد وزاد رضاهم ولهذا على هذه المكتبات الاهتمام بتطوير خدماتها وإضافة أخرى جديدة من شأنها تعزيز أهداف ورسالة المكتبات الرئيسية داخل المجتمع.

## 9.2. مقومات وأسس المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية :

تحتاج المؤسسات الوثائقية كغيرها من المؤسسات التعليمية والاقتصادية وغيرها لمتطلبات تجعلها قائمة ومفعلة تسير اعمالها وتسعى في سبيل تحقيق أهدافها الأولية والثانوية والمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية واحدة من هذه المؤسسات التي لا بد أن تتوفر على مقومات أساسية لكي تستطيع أن تؤدي وظائفها على أكمل وجه والتي تمثلت في:

▪ **المقومات الإدارية:** على إدارة المكتبة الرئيسية إتباع مجموعة المتطلبات التي تنظم واجبات ومسؤوليات الموظفين للتخطيط الأمثل وتسطير الأهداف مما يسير مقومات النجاح الإداري ويحقق لها التطور والاستمرارية ومن بينها نذكر:

✓ دعم الإدارة العليا للمكتبة من كافة الجوانب العلمية والبشرية مما يخول لها وضع خطط مدروسة وفعالة وذات غاية منذ البداية وهذا ما سيشجع باقي الموظفين على إتمام العمليات.

✓ ضرورة تدبير المقومات التدميمية التي تسهل إنشاء وتطبيق مشاريع تحسين الخدمات والأداء بالمكتبة ومنه سيادة نظام الجودة والإبداع فيه.

✓ دعمها المتواصل في نشر ثقافة الجودة فتحفيزها وثقتها هو المحرك الرئيسي لنجاح نظام الجودة من خلال تشجيع العاملين لمواصلة التقدم المهني والتميز الوظيفي وبذل كل الجهد نحو أداء فعال.

✓ متابعة الصعوبات التي تواجه الموظفين ومساندتهم لمعالجتها لا لإسقاط اللوم عليهم بدل الاهتمام بمعالجة المشكلة وإنما الهدف جعلهم يشعرون بالثقة والانتماء وأنهم جزء منها.

وهذا ما سيخلف عمل وجهد ومبادرات أكثر لبلوغ النتائج المطلوبة هي والعديد من الأساليب الإدارية التي ستقوي أهدافها وتركز على نجاح كافة المهام والخطط المستقبلية دون عوائق.

▪ **العنصر البشري:** يعتبر المورد البشري من أهم متطلبات ومقومات التي تقوم عليها إدارة المكتبة الرئيسية من أجل تنظيم وإدارة باقي المقومات بكفاءة وحسن تدبير بحيث تتولى الموارد البشرية أدوار

وظائف عديدة تقوم بها بتميز لتمكن المكتبة من التقدم والتطور نحو الأفضل باعتبارهم من يعمل على إعداد ووضع البرامج واتخاذ القرارات الصائبة لمعالجة إجراءات ومقتضيات العمل المكتبي ناهيك عن إدارة الصفحات والبيانات في البيئة الرقمية من بث وإتاحة وتحيين في كل مرة علاوة لذلك فالعنصر البشري يعمل على تنسيق وتوحيد المقومات الأخرى إثر جهودهم القائمة والمتواصلة ومن ثمة تجدر الإشارة أن أبرز المقومات البشرية واستمرارها تتلخص في التدريب، التكوين، التحفيز، التعيين كونها من الممارسات التي ستعمل على تشجيعهم وإثارتهم لتقديم الأفضل وتحسين الأداء وفق المستجدات المتطورة التي تواكب ذلك الزمان لأننا كما نعلم أن المهنة المكتبية دائما في تطور وتحديثات مستمرة في عصر الذكاء الاصطناعي والأجيال المستقبلية.

وهذا ما تم الإشارة له في كتاب "العلي أحمد عبد الله" الذي يقر بضرورة احتواء المكتبات على كوادر بشرية مؤهلة تم تأهيلها في علم المكتبات وتلقت تكوينا جيدا لأداء المهام وتحسين الخدمات بالصورة المطلوبة ويستلزم هذا إعداد خطة تدريبية مستقبلية لجميع العاملين لمجابهة التغيرات الثقافية.<sup>1</sup>

■ **التجهيزات والاثاث:** من أبرز المقومات توافر المكتبة الرئيسية على الوسائل والأدوات المكتبية اللازمة والضرورية المتمثلة في الطابعات، الطاولات، الكراسي، الحواسيب، خوادم الأنترنت، عربات لنقل الأوعية الفكرية، خزانات، رفوف وكل ما يلزم من معدات تساعد على أداء النشاطات الثقافية والقراءة وتحسين الخدمات وتطويرها وفق ما هو مطلوب خاصة مع تطور التكنولوجيات الحديثة وبروز شبكات الاتصال كلها ستعمل بشكل ما في مساندة المكتبيين والمستفيدين على إتمام أعمالهم أيضا ممارسة نشاطاتهم

✓ وكذا ضمان اكتمال حلقة احدى المقومات الأساسية لاستمرارية المكتبة وتحقيق التكامل مع باقي وحدات قيام إدارة المكتبة.

■ **إعداد وتنفيذ دورات تدريبية:** لاستخدام التكنولوجيات الحديثة مثل شبكات المعلومات والانترنت لجميع فئات المستفيدين من المكتبة باعتبارها من الدورات التي تشجع على ارتياد المكتبة خاصة والعصر الحالي التكنولوجي الذي يفرض على طبقات المجتمع الاندماج لهذه التطورات خاصة الفئة الشبابية لتوافقها مع مجال العلمي أو المهني الحالي.

<sup>1</sup> أحمد، عبد الله العلي. المكتبة المدرسية والعامية: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998. ص 13.

- **التواصل المستمر:** مع المؤسسات الرسمية والغير الرسمية في المجتمع مثل المعاهد والجامعات، المدارس، الجمعيات، المتاحف وغيرها بإعداد برامج ثقافية مشتركة لتدعيم العلاقات بهدف انتشار الخدمات المكتبية.
- **الميزانية:** تعتبر الموارد المالية من بين المقومات والمقاييس جد ضرورية لإدارة المكتبات الرئيسية وضمان اكتمال أعمالها الأخرى بتحديد أولوياتها من بين الكثير من الاحتياجات الضرورية بحيث تعمل على توفير كل من اقتناء المجموعات المطبوعة والغير مطبوعة وبأشكال مختلفة، التجهيزات والمعدات وكذا تمويل للبرامج والنشاطات التي وضعتها المكتبة سواء لفائدة المكتبيين أو المستفيدين والتي تنعكس على الخدمات والأداء لما لها من دور في سد النقائص ومعالجتها وتشجيع المورد البشري على مواصلة خطوات العمل لأنها ستعمل على توفر باقي المقومات وتضمن استخدامها لتحقيق اهداف المكتبة.
- **استراتيجية موقع مبنى المكتبة:** إن مبنى المكتبة من المقومات الأساسية التي تستهدف الجمهور لذا لا بد أن يكون موقع المكتبة الرئيسية وسط المدينة في مكان يتيح لمستفيديها إمكانية الوصول إليها بسرعة وأيسر الطرق بحيث تتوفر مجموعة الشروط بأن يكون قريب من المؤسسات العمومية الأخرى مثل: المدرسة، الجامعة، التكوين المهني، مراكز التأهيل لذوي احتياجات الخاصة، دور المسنين... الخ هذا من جهة ومن جهة أخرى يضمن وصول جميع أفراد المجتمع من خلال توفر مواصلات في كل الأوقات التي تسمح لهم بزيارة المكتبة ولا ننسى قربها من مراكز الصحة العمومية والأمن كلها لتجعل الفرد يشعر بالأمان والارتياح اثناء التواجد بها والهدف لكي يستفيد الجميع من خدماتها وهذا ما أشارت له معايير ومواصفات العالمية مثل IFLA عن جودة واستراتيجية اختيار الموقع كمؤشر فعال لاستقطاب المستفيدين.

وهذا ما تناولته دراسة "غادة عبد المنعم موسى" تدعيما لفكرتنا في أنه من الضروري سهولة الوصول للموقع المكتبة بحيث يجب أن تكون وسط المدينة وقريبة على المؤسسات العمومية الأخرى والمواصلات العامة لأن الموقع يعتبر عاملا هاما في نجاحها وقدرتها على تقديم الخدمات لمستفيديها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 129.

إن المقومات التي تمتاز بها المكتبات هي المعيار الحقيقي لنجاحها واستمراريتها فهي تضمن تحقيق أهدافها وبلوغ مقاصدها في تبليغ رسالتها ولعل كل من هذه المقومات المذكورة: الميزانية، الكوادر البشرية، المبنى، التجهيزات والأثاث، المجموعات المتنوعة والحديثة، المستفيد الدائم وغيرها كلها تشارك ضمناً في تفعيل القطاع نحو تجويد أدائها وترقية خدماتها ونشاطاتها للمستوى المطلوب وفق أسس ومؤشرات عالمية مما يجعل المستفيد منها راضٍ كل الرضا، ونركز على الكادر البشري باعتباره أهم المقومات الأساسية داخل أي مؤسسة فكلما كان مؤهلاً متكوناً متفاعلاً للتطوير والتحسين بالمكتبة كلما كان قادراً على الرفع من كفاءتها بين باقي المكتبات المنافسة وبلغ بها درجات عالية للوصول والحصول على مطابقة شهادة الجودة ولهذا وجب اختيار المكتبيين للمناصب المناسبة والمؤهلة لهم حسب الاحقية وكذلك متابعة التكوين الخاص بهم في كافة المجالات المتعلقة بمجال المكتبات مما يسمح لهم بالتطوير الفعلي والجدير أثناء معالجة وتنظيم واتخاذ القرارات داخل وخارج أسوار المكتبة.

## 10.2. مهام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية :

تتعدد المهام الموكلة لهذا النوع من المكتبات لقيمتها ودورها داخل المجتمع وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بحيث تقوم على عدة مهام نذكرها في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- ✓ وضع مختلف الأرصدة الوثائقية والخدمات المرتبطة بالمكتبة الرئيسية تحت تصرف المستعملين.
- ✓ تخصيص فضاءات للدراسات وتحضير الامتحانات وفضاء للمطالعة يتكيف مع احتياجات الطفل.
- ✓ تسهيل تطور الكفاءات القاعدية للاستعمال الإعلام والإعلام الآلي.
- ✓ توفير وسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالوصول للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
- ✓ تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب.

وعليه نصت المادة 06 من المرسوم التنفيذي أعلاه لأبرز المهام التي وجب أن تقوم على أساسها المكتبة الرئيسية فقد اهتمت بالتفاصيل العامة ولم تخصص فهي لم تولي الاهتمام الكافي بباقي المهام التي تتكفل بها المكتبات الرئيسية في العديد من ولايات الوطن ولكن اهتم المختصون والباحثون في المجال

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية. المرسوم التنفيذي رقم 12/234 الصادر بتاريخ 24 ماي 2012 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. ع34، 3 جوان 2012.

بصياغة المهام الأخرى التي تقوم عليها؛ والتي أشار إليها بيان اليونسكو و د. جمال توفيق في كتابه في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- ✓ تدعم التعليم الفردي الذاتي لكافة المستويات في جميع المجالات الثقافية.
- ✓ ضمان انتفاع المواطنين من مصادر المعلومات المختلفة وبكافة أشكالها.
- ✓ المساعدة على تنمية مهارات في مجال المعلومات واستخدامات التكنولوجيات.
- ✓ نشر الوعي بالتراث الثقافي وتقدير الإنجازات والمشاريع العلمية والفنية.
- ✓ توفير خدمات راقية في مجال المعلومات لمختلف المؤسسات التعليمية والمنشآت التي تجمع بينها مصالح مشتركة مع توفير فرص لتنمية الإبداع الشخصي وذلك بتحفيز الخيال والإبداع عند فئة الأطفال والشباب واستثمارها فيما ينفعهم.<sup>2</sup>
- ✓ القيام بنشاطات ثقافية واجتماعية مختلفة كالمعارض والندوات العلمية والمحاضرات وغيرها.<sup>3</sup>
- ✓ ويعرض الباحث **Michael Scott** مجموعة المهام التي تقوم بها المكتبات من هذا النوع حيث أشار لبعض النقاط التي نذكر منها ما يلي<sup>4</sup>:
- ✓ برمجة البرامج الاجتماعية والثقافية والترفيهية أساسها التوعية والتأثير على الجمهور الإيجابي.
- ✓ المشاركة في الأنشطة الثقافية وإشراك أفراد المجتمع كسبيل لتعليم والترفيه.
- ✓ دعم مرافق عديدة كدور رعاية المسنين والمدارس العامة والخاصة وكذلك السجون ومرافق الصحة بتقديم برامج بالمجان والتعاون بتوفير المجموعات والبرامج التوعوية والتعليمية.
- ✓ التعاون مع مكتبات أخرى من أجل تحسين الخدمات المكتبية وأداء هدف سامي كالتعاون مع الجامعات من أجل تعزيز البحث العلمي والاشتراك مع المتاحف والجمعيات التاريخية.

<sup>1</sup> بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة، 1994. ص.2.

<sup>2</sup> توفيق، جمال. أنواع المكتبات الحديثة. ط1. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014. ص189.

<sup>3</sup> الزهري، سعد. الأدوار الرئيسية والثانوية للمكتبات العامة السعودية من وجهة نظر القائمين عليها. مجلة دراسات المعلومات، ع.18، 2017. ص.23.

<sup>4</sup> Michael, Scott. **In Service To Iowa : Public Library Standards**. Iowa : State Library of Iowa, 2016 , en ligne consulté: 02/01/2023 :14 :46:  
[https://www.statelibraryofiaowa.gov/application/files/6316/5237/4447/In Service to Iowa 6th edition FINAL updated 12MAY22.pdf](https://www.statelibraryofiaowa.gov/application/files/6316/5237/4447/In%20Service%20to%20Iowa%206th%20edition%20FINAL%20updated%2012MAY22.pdf)

واستنادا لجملة المهام التي تم التطرق إليها ينحصر رأينا في أن المهام الأساسية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يمكن تلخيصها في مهمة واحدة وهي الرفع من مصب ودرجة المركز أو المكتبة بين نظيراتها من المكتبات والمراكز الثقافية الأخرى وهذا يرجع للتعريف بالتاريخ المحلي والتسويق للخدمات الثقافية التي تنتشر ثقافة القراءة والمطالعة مما يمكن من أداء رسالتها في التعليم والبحث العلمي وخدمة أفراد المجتمع في ظل هذه الممارسات كما يضمن لها التأهيل للحصول على الجودة ونشير لها من خلال اطلاعنا على جملة من المراجع في النقاط التالية:

- ✓ التعاون مع المؤسسات التعليمية من مدارس، جامعات، مراكز التكوين لدعم الفرد من أجل مواصلة الدراسة والعملية البحثية أو توسيع مداركه المعرفية.
- ✓ إعداد برامج توعوية تحسيسية تعالج المواضيع الاجتماعية لمساندة الأفراد وتوعيتهم لمحاربة الفساد وتشجيعهم لخدمة الوطن وإدارة الأسرة.
- ✓ دعم مرافق الخاصة بدور رعاية المسنين ودار الأيتام ومرافق الصحة بتوفير كل مستلزمات المطالعة والبحث وإعداد برامج تسمح بترفيه عنهم ومعالجتهم نفسيا ويكون ذلك مجانا.
- ✓ تشييد فضاءات مناسبة ومؤهلة للمطالعة والقراءة تستوفي كل شروط البحث من توفير معدات ووسائل تسمح بتسهيل الكثير من العوائق على المواطن.
- ✓ الحفاظ على المجموعات المكتبية والعمل على نشر وإتاحة هذا التراث على كافة المواطنين.
- ✓ إعداد برامج ثقافية وقرائية تتضمن مسابقات، محاضرات، ندوات، معارض كل ما سيحسن ويخدم تطور المجتمع الجزائري ودعم المواطن.
- ✓ وضع وتوجيه كل الخدمات المقدمة بالمكتبات الرئيسية تحت تصرف القارئ.

تعتبر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محركات للشعوب على العلم والثقافة وتنمية الفكر، استنادا على القول: "إذا أردت أن تعرف ما بعقل أمة فأنظر في مكتباتها".<sup>1</sup> وهو ما يعكس قيمة هذه المؤسسات كمنارات فكرية تنير الطريق لمختلف شرائح المجتمع بتقديم خدمات توسع مدركاتهم ومعارفهم وتساندهم في حياتهم العلمية والمهنية وبالتالي بناء أمة مثقفة مسؤولة بالوطن وهذا من خلال حفظ التراث الثقافي الإنساني والحضاري ليكون متاحا لخدمة المواطنين لمواصلة تعليمهم ومسايرة التطورات المعرفية الحاصلة على صعيد مختلف المجالات ورفع مستوى أدائهم الوظيفي وتنمية قدراتهم على الخلق والإبداع واستثمار أوقات الفراغ بشكل جدي فيما ينفع لتنمية مواهبهم وزيادة معلوماتهم الفكرية ومنه الارتقاء بمستوى المواطن مع غرس القيم والثقافة النبيلة بالمجتمع في ظل الخدمات والأنشطة التي تقدمها لتؤكد بذلك أن لها دور ومكانة عالية وهامة في المجتمعات العربية بوجه عام والمجتمع الجزائري بشكل خاص.

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006. ص.9.



# الفصل الثالث:

الجودة في ميدان المكتبات  
ومراكز المعلومات.

## تمهيد:

نظرا لتعاظم أهمية الجودة عرف العالم اليوم قفزة نوعية في مجالات مختلفة من بينها ميدان المكتبات ومراكز المعلومات حيث أصبحت هذه المؤسسات تسعى لتقديم وإتاحة أفضل الخدمات من أجل بلوغ الصدارة بالدرجة الأولى وتحقيق الإفادة من كل ما تقدمه من خدمات وأنشطة مقارنة مع نظيرتها من المكتبات ومن هنا كان تطبيق إدارة الجودة كنظام فعال للتأكيد على جودة الخدمات وتحسين النواحي التنظيمية بالمكتبة ودعم المكتبيين لتقديم الأفضل بغية إرضاء المستفيد منها من خلال جملة التسهيلات والممارسات الموحدة لضمان تفعيل الجودة داخل المؤسسة وهذا ما سنتطرق إليه أثناء معالجة هذا الفصل.

### 1.3. تعريف الجودة : سنعرض العديد من المفاهيم الخاصة بهذا المصطلح المتمثلة في التالي :

**1.1.3. لغة:** مشتقة من جاد الشيء جوده صار صالحا جيدا وتعني تطوير وتحسين الأداء بالمؤسسات خاصة في ظل التطورات المتلاحقة والتغييرات الحاصلة في سلوك المستفيد للوصول لدرجة التألق والتميز ومطابقة كل ما هو مطلوب.<sup>1</sup>

فالجودة حسب دراسة "ساجواني" هي "مدى تلبية الخدمة أو المنتج لتوقعات العميل بمطابقة المواصفات في معالجتها"<sup>2</sup> أثار هذا التعريف نقطتين أساسيتين أولهما تحقيق التوافق للمنتج أو الخدمة مع متطلبات واحتياجات المستفيد منها والذي يتطلب تطبيق معايير قياسية مميزة تسمح بكفاءة الخدمة أما النقطة الثانية وهي مهمة جدا تعتبر أساس بلوغ تلك الكفاءة وهي مقارنة النتائج المتوصل إليها مع مقاييس المواصفات العالمية للتعرف على مستوى أدائها ونجاحها في إدارة العملية.

ويعرف قاموس ويبستر الجودة بأنها: "درجة تفوق عالية من الامتياز وصفة تطلق على نوعية جيدة من المنتج أو الخدمة"<sup>3</sup> وعليه ترى الباحثة أن جودة الخدمات والمنتجات لا تأتي من العدم وإنما من مجموع الخصائص المتميزة التي تنتهجها المؤسسات والمنظمات لبلوغ درجة الامتياز وخلق التفوق في

<sup>1</sup> جنان، صادق عبد الرزاق؛ رشيد حميد، مزيد. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية، ع.10، 2013. ص.453.

<sup>2</sup> Somaratna, Sajeewanie.D, Peiris, Colin.N. **Service Quality In University Of Colombo Libraires : An Assessment Annals Of Library And Information studies**, vol58, june2011, p.2.

<sup>3</sup> القبلان، نجاح. الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج.16، ع.2، 2010. ص.96.

أوساط المنافسة ورغبات المستفيد منها ولهذا الوصول لمصطلح الجودة بحد ذاته هو التفوق الذي لا يتحقق إلا باتباع إرشادات وضوابط معيارية ومقننة تكون كفيلة بتحقيق أهداف نظام الجودة.

وهذا ما تم الإشارة له في دراسة "الرضى جادين الإمام" بأن: الجودة هي الإتقان والتميز والتحسين المستمر والمعايير المقننة والأهداف المرجوة التي تلبي احتياجات المستفيد داخل مؤسسات العمل.<sup>1</sup> وبالتالي إن نظام الجودة يعتمد ويطبق كاستراتيجية لتحسين الأداء سواء بالخدمات أو المنتجات بالمؤسسات بمختلف نشاطاتها من خلال جملة الممارسات المعتمدة لإدارة وتنظيم الأعمال والخدمات وفق مؤشرات دولية وعالمية معترف بها حيث يسعى طاقم المكتبة بالعمل عليها كخطوات ممنهجة لنجاح الجودة واستمراريتها وكفيل لتحقيق رضا المستفيد من الخدمة أو المنتج.

في حين يدلي "عمرو صفي عقيلي": إن الجودة هي درجة عالية من التميز تقدم بها الخدمة أو المنتج لتكون المؤسسة قادرة على الوفاء برغبات ومتطلبات المستفيد منها ويتم تحقيق ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج وتقديم خدمة وإيجاد صفة تميز فيها.<sup>2</sup> وهذا ما تم الإشارة له في التعاريف السابقة حيث تم توضيح السبب الرئيسي من اعتماد وتطبيق نظام الجودة ففي الأخير الغرض منه الوصول وكسب أكبر قدر ممكن من المستفيدين بعدما القيام بتحسينات مكثفة ودورية على الخدمات والمنتجات التي تساهم في تحقيق ذلك الغرض.

وتتفق الباحثة مع هذا التعريف وتضيف له ليصبح كالتالي إدارة الجودة هي: "فلسفة إدارية تعزز جميع الوظائف للمنظمة من خلال التحسين المستمر والتغيير التنظيمي".<sup>3</sup> أي أنها نظام ينتهج بالمؤسسة من خلال تحديد المسارات والوظائف والممارسات التي تسمح بزيادة كفاءة الموظفين والخدمات ووضع قياسات معيارية لتعزيز وتفعيل الأنشطة والخدمات وفقا لما هو مطلوب وتحقيق أقصى رضا ممكن للمستفيدين.

وعلاوة على ذلك فتطبيق الجودة بالمؤسسات يحتاج لمجموعة المبادئ التي تتبناها لتحسين الأداء في ضوء تنفيذ المعايير الجودة المتوقعة لتغيير ثقافة الأفراد العاملين بالمؤسسة نحو توحيد إجراءات العمل

<sup>1</sup> جادين، الإمام الرضى. نموذج مقترح لتقييم جودة برامج المعلومات وفق معايير الاعتماد الأكاديمي. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) مؤتمر الراحل عبد اللطيف صوفي. تونس: دار الكتب الوطنية، 2014. ص.5.

<sup>2</sup> جودة، محفوظ أحمد. إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل، 2006. ص.20.

<sup>3</sup> Kim, Dong-Young, Kumar, Vinod, kumar, UMA. **Relationship Between Quality Mangement Practices And Innovation.** Journal of Operations Mangement(30), Canada, 2012, p.296.

وتحقيق الأهداف ومواجهة جميع العوائق التي تؤثر سلباً على العمليات بالإضافة لخاصية التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمستفيدين.<sup>1</sup> تلاحظ الباحثة أن هذا التعريف ركز على جانب جزئية مهمة لتطبيق نظام الجودة تتعلق بالمبادئ الفعالة التي تساهم في دعم جوانب إيجابية عديدة لغرض التغيير الأفضل والتحسين المستمر بالخدمات كميّار يستدل به لكسب ولاء المستفيد، في حين اقتصر التعريف على جانب واحد لمعالجة وتسيير الجودة بالمؤسسات حيث تكون هناك العديد من الاستراتيجيات والممارسات الكفيلة أكثر بتنمية خطوات تحقيق الجودة.

وفي نفس السياق نجد في تعريف آخر أن نجاح إدارة الجودة يتطلب دمج كافة الأدوات والتقنيات والتدريب المستمر ليثمر ذلك بخدمات ذات كفاءة عالية تعمل على تحقيق الرضا الدائم من قبل المستفيدين منها.<sup>2</sup> وهذا ما يثبت صحة القول السابق أن نظام الجودة يحتاج ممارسات أخرى تساعد تطبيق الجودة والتي من ضمنها توفر البنية التحتية والتجهيزات وكذلك لا ننسى أهمية الدورات التدريبية المستمرة كممارسة قائمة لتجويد الأداء ومقارنته مع التطورات الحاصلة لرفع الكفاءة بالمؤسسة.

ومنه فإن مصطلح الجودة هو مطابقة الخدمة أو المنتج للمعايير المقننة العالمية التي ستعمل على تجويدها والتغلب على نقاط الضعف التي تتخللها ومنه بروز المتطلبات المتوقعة لتحقيق ونيل رضا المستفيد من الخدمة مما يحسن من سمعة المؤسسة ويكسبها الثقة والنجاح بين المؤسسات المنافسة في نفس المجال على نحو أفضل خاصة مع الواقع الحالي وما يفرزه من متغيرات ومستجدات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والرقمنة وإدراجها في النشاطات والخدمات والمنتجات التي تقدمها.

### 2.3. الجودة في المكتبات :

كما هو معمول به في كل المؤسسات لتطوير والتحسين من أدائها تبني نظام الجودة على المدى البعيد لتحقيق النتائج والاهداف التي تطمح الوصول إليها كأى مؤسسة كانت اقتصادية، تعليمية، اجتماعية وغيرها وفي هذا السياق تسعى المكتبات جاهدة كغيرها من المؤسسات كذلك لتبني هذا النظام ومنه نتطرق للعديد من المفاهيم والتعاريف حول الجودة في المكتبات:

<sup>1</sup> Mohammed, Ali Saleh Ahmad, Tibek, Siti Rugayah,...and others. **The Principles of Total Quality Management System In World Islamic Call Society**. Procedia : Social and Behavioral sciences 102 (en line) at : [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), 2013, p.326.

<sup>2</sup> عبد الله، عادل محمد. إدارة جودة الخدمات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2012. ص.15.

يعرفها جونسون بأنها "القدرة على تحقيق احتياجات المستفيدين منها بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن الخدمة التي قدمت لهم بالمكتبة". وبهذا أوجز الكاتب في تعريفه أن الجودة هي ثقافة تعتمد على إدارة المكتبة لتحقيق نتائج مرضية بالخدمات المقدمة تكسبها رضا المستفيدين وفقا لاحتياجاتهم ورغباتهم الفعلية بتبني مجموعة من الممارسات والمعايير المقننة لذلك، ونؤيد فكرة الباحث في تركيزه على مؤشر رضا المستفيدين وعلاقته بتحقيق الجودة باعتباره الحافز والعامل الرئيسي لتطبيق نظام الجودة والمعياري الفعلي لنجاح المكتبة وتطور أدائها على نحو مستمر نتيجة تفاعل كل من الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية وغيرها لتحقيق أهداف المكتبة.

وهذا ما يؤيده تعريف الدكتور "الحمزة منير" في دراسته أن الجودة في المكتبات هي ترجمة احتياجات المستفيدين من الخدمة المكتبية إلى خصائص محددة وتوظيفها أثناء أدائها من أجل تلبية رغباتهم وتحقيق مبتغاهم وكسب ولأنهم عن الخدمات المكتبية، وبالتالي فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها على المدى البعيد داخل المؤسسة.<sup>1</sup>

ويرى "محسن علي عطية" أن الجودة هي الريادة والتميز أثناء عرض الخدمات وتقديمها على ضوء ما يريده المستفيد إنها علم وفن يقوم على: تكوين العنصر البشري، توافر التجهيزات والتقنيات التكنولوجية الحديثة، التخطيط الاستراتيجي، تقبل التغيرات على مستوى المكتبة، الأخذ باحتياجات المستفيدين، الاعتماد على مواصفات ومعايير عالمية.<sup>2</sup> تؤكد الباحثة من خلال هذا التعريف على وجوب التقيد بمجموعة المعايير والممارسات بالمكتبات لخلق التميز والنجاح بوضع خطط وبرنامج للعمل والاعتماد على كل من الدورات التكوينية، والموارد المناسبة لتفعيل النظام بتوفير البنية التكنولوجية والموارد البشرية الكفيل لتحقيق ذلك ونعقب على التعريف بأنه لم يتطرق لمعايير أخرى تساعد في نجاح وإدارة الجودة مثل الموارد المادية كونها المقياس الذي يسمح بوجود وتوفر جميع الموارد سابقة الذكر ويقدم إضافات عديدة للقطاع المكتبي ويبقيها قيد الاستمرار للتكيف مع المتغيرات التي قد تحصل فالميزانية تمكن المكتبة من تقديم خدمات ونشاطات متطورة توافق احتياجات المستفيدين منها حيث توفر المجموعات المكتبية المناسبة.

<sup>1</sup> الحمزة، منير. قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق لمؤشرات الإدراكات والتوقعات: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة الجزائر. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتب الوطنية، 2014. ص.13.

<sup>2</sup> عطية، محسن علي. الجودة الشاملة والمنهج. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015. ص.21-22.

ويتم تقديم مكافآت ودورات تكوينية للموارد البشرية داخل المكتبة بغية عرض خدمات متميزة ومرضية للمستفيد؛ ويشير "د. محمود عبد الله الخوالدة" في تعريفه: ومما لا شك فيه فإن تطبيق الجودة بالمكتبات يتطلب خلق أداء إداري متميز حيث تسعى كافة الموارد البشرية بالمكتبة بشكل مستمر لتحقيق حاجات ورغبات المستفيدين منها والتحقق من جودة أداء كل الخدمات في سبيل تحقيق تلك الأهداف والغايات.<sup>1</sup>

أما حسب منظور الباحث "هاني بن سعيد العيبي" فالجودة في المكتبات لا تتحقق إلا بالتقيد بالوفاء لمتطلبات المستفيد بإشباع رغباته واحتياجاته مقابل كل خدمة.<sup>2</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات هي تقديم خدمات مكتبية ترضي جميع الأطراف المستفيدة ولا تجعلهم يشعرون بالنقص أو عدم الرضا عن أي خدمة أو نشاط داخل المكتبة مما يدفع الموارد البشرية بالقطاع المكتبي للالتزام باتباع مجموعة الطرق والأساليب المنطق عليها من طرف الخبراء في المجال من أجل تحسين الخدمات وتطوير الأداء وفق مؤشرات ومعايير مقننة وعالمية مصاغة من أجل توظيف كل ما هو صحيح أثناء اتخاذ القرارات سواء كان ذلك متعلقا بالتخطيط أو إدارة الموارد البشرية أو تقييم مستوى الخدمات ومعرفة مؤشرات التطوير أي كل ما يساهم بشكل فعال في تحقيق الجودة وبلوغ تلك الغايات والأهداف التي تصب في كل من نجاح المكتبة وتحقيق متطلبات المستفيد في وقت واحد لتضفي بعمليات تجويد الأداء من خلال التحسين المستمر للخدمات ولمن يقدمها بضبط خطط وبرامج تكفل التطوير الأمثل للخدمات باستخدام واستغلال كل ما هو موجود من تجهيزات وأنظمة وموارد مالية وبشرية لنيل رضا المستفيد بشكل مستمر.

### 3.3. الجودة من وجهة نظر المكتبيين:

لقد اهتمت العديد من المؤسسات بشتى توجهاتها بتفعيل الجودة وإرساء قواعدها لتطوير نشاطاتها وخدماتها وتعد المكتبات ومراكز المعلومات واحدة من هذه المؤسسات التي سعت لتطبيق النظام كاستراتيجية لتحسين وتطوير الأداء للنجاح، ومن هنا نقدم آراء لمتخصصين وباحثين في المجال حول موضوع الجودة.

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

<sup>2</sup> هاني، بن سعيد بن مبارك العيبي. مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في سلطنة عمان. رسالة ماجستير: كلية العلوم التربوية بجامعة آل البيت: قسم الإدارة التربوية: 2007، ص. 15.

حيث تم الإشارة على أنها تكامل الملامح والخصائص للخدمات المكتبية أو خدمة معينة تمكن من تلبية رغبات المستفيدين ومتطلباتهم التي قد تكون محددة أو متعارف عليها وهي تلك الخصائص والمميزات التي يستخدمها المكتبي لتعبر عن مدى استطاعته لتحقيق احتياجات المتوقعة في الخدمات المكتبية من قبل المستفيد<sup>1</sup>؛ وبخصوص هذا الطرح نتفق والباحثة أن جودة الخدمة لا تركز على خاصية معينة وإنما هي نتيجة تكامل وتظافر خصائص مختلفة تنتهجها المكتبة لتقديم خدمات عالية الجودة باستخدام المكتبي لمهارات وقدرات تكون كفيلة لنجاح ذلك بناءً على أن تتوافق مع توقعات المستفيدين.

أما من وجهة نظر «RHODES» أنها "عملية إدارية تركز على قيم ومعلومات مسبقة يتم من خلالها توظيف قدرات ومواهب العاملين في مختلف المجالات لتحقيق التحسين بالمكتبات"<sup>2</sup>؛ ترى الباحثة أن هذه الجزئية تركز على هدف تحسين أداء المكتبة وتقديم خدمة أفضل للمستفيدين الذي لا يتحقق إلا بالاعتماد على ثلاث جوانب أساسية تتلخص في: القيم، جمع المعلومات والمعرفة، موارد بشرية كفؤة (مواهب) مما يساعدها على التقدم والتطور بمختلف المجالات كون المكتبة لا تقتصر على تنظيم وإدارة الكتب وإنما تعددت التحديات من التقنيات المعلومات، التسويق، البيئة الرقمية، إدارة وتوجيه الموارد مع التركيز على كيفية استغلالها كاستراتيجية شاملة لإدارة المكتبات.

إن تطبيق الجودة يتطلب مشاركة جميع أفراد المكتبة للتطلع لتحسين وتطوير الخدمات لأن التركيز على العمل الجماعي للمكتبيين يخلق ثقافة تنظيمية متميزة في الأداء تؤكد على ضرورة التميز والجودة من خلال اعتماد المشاركة والتعاون في إجراءات العمل واتخاذ القرارات المناسبة بما يتماشى طبعاً واهتمامات ورغبات المستفيدين من الخدمات بمعنى أدق تعتبر مشاركة الموظفين والعمل كفريق واحد من أساليب وقيم إدارة الجودة على المدى البعيد نحو تحقيق الأفضل. وهذا ما تم معالجته في دراسة "نعيمة يحياوي" الذي يقر أن الجودة هي سعي كل فرد داخل المكتبة للعمل والتحسين بالعمليات والخدمات بالشكل الصحيح والمطلوب الذي يتوافق ومتطلبات المستفيد ورغباته الفعلية من خلال خلق ثقافة متميزة في الأداء.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبدو، أحمد إبراهيم. معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج.3، ع.6، 2016. ص.207.

<sup>2</sup> مشنان، بركة؛ يحياوي، إلهام. تطبيق متطلبات إدارة الجودة من وجهة نظر عضو هيئة التدريس في كلية الاقتصاد-جامعة باتنة-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع.13، 2015. ص.123.

<sup>3</sup> يحياوي، نعيمة؛ يوسف، مريم. تجارب عالمية لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي استخلاص الدروس للجامعة الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، ع.41، 2015. ص.348.

وترى "د. جنان صادق عبد الرزاق" أن تحقيق الجودة لا يتحقق إلا بتوفر كافة المستلزمات الضرورية والعمل بطريقة ديناميكية مستمرة سواء من حيث الخدمات أو العمليات والافراد بهدف الوصول إلى درجة التميز وتحقيق رغبات المستفيدين مع تحسين الأداء داخل المكتبة الواحدة<sup>1</sup>؛ ومنه نستخلص من هذا الطرح أن الجودة ليست مجرد هدف وإنما هي نتيجة لتداخل مجموعة المتطلبات والموارد المتاحة لتقديم أفضل خدمة من خلال تعزيز التعاون بين المكتبيين، إقامة دورات تكوينية مستمرة، استخدام وسائل وتقنيات حديثة، اعتماد على معيار يتناسب وأهداف المكتبة مع التأكد أن العمليات تتم وفق معايير الجودة، التركيز على المستفيد.

ومن منظور آخر في دراسة "سيلفي" يرى: أنها ثورة إدارية حقيقية تتضمن القيادة نحو النجاح بمشاركة جميع افراد المكتبة وهذا التطور لا يتحقق إلا باعتماد واستخدام معايير الجودة لضمان الجودة الجوهرية بهذه المؤسسات لخدماتها وأنشطتها النهائية المقدمة.<sup>2</sup>

ومن هنا يمكن تعريف الجودة تعريفاً إجرائياً في مجال المكتبات: فالجودة بهذه المؤسسات ماهي إلا تضافر للمجهودات وقدرات العاملين نحو تبني معيار أو مواصفة عالمية لتحسين وتطوير الأداء العام للمكتبة بغية تفعيل القطاع المكتبي والتميز بحيث يحتاج تحقيقها للموارد ومعايير كفيلة لتطبيقها وهذا ما أشارت له "د. جنان صادق عبد الرزاق" في تعريفها السابق الذكر ونحدد أنها تتمثل في الوسائل والتجهيزات التكنولوجية وأيضاً توفر مرافق تتناسب مع طبيعة العمل مع إتاحة الفرص للمشاركة في البرامج التدريبية التي تصب في نفس الهدف ولا ننسى المخصصات المالية والمجموعات المكتبية بمعنى آخر كل ما سيجعلنا نقرب من بلوغ الجودة وضمان استمراريته على المدى البعيد للإحاطة بأكبر قدر ممكن من مجتمع المستفيدين.

<sup>1</sup> جنان، صادق عبد الرزاق. قياس مستوى جودة الخدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية، ع.12، 2013. ص.454.

<sup>2</sup> Sylvie, Lavallée. **Le Management De La Qualité Dans Une Bibliothèque Publique**. Diplôme De Conservateur De Bibliothèque. Mémoire d'étude, France, 2008, p.12.



### 4.3. التطور التاريخي لمفهوم إدارة الجودة : يمكن ايجاز مراحل تطور الجودة إلى مراحل التالية :

بفضل الدور الذي تلعبه إدارة الجودة في ضمان اتاحة وتنظيم وتسيير خدمة فعالة وبكفاءة مدروسة ووفق معايير متوازنة، بقي مفهوم مصطلح الجودة واحدا من الركائز الأساسية الذي أثرت فيه عجلة التطور على مر التاريخ بالتطور والتجديد لا بالعزوف وزوال وهذا ما آلت اليه العديد من الدراسات التي بحثت في مجال الجودة حيث نستخلص من خلالها:

أن مصطلح الجودة بحد ذاته كان متواجدا كفكرة منذ عام 1250 قبل الميلاد والمتعارف أنها فترة حكم الفراعنة والملوك بعد ذلك تطور المفهوم من فكرة الى مصطلح ففي سنة 1990 فورد تسمية مصطلح ضبط الجودة، وصولا لمصطلح ضمان الجودة بسنة 1920م من قبل عدد من المستفيد كل من "جورج ادوارد" و "سيوارت والتر" اللذان كان لهما دورا أساسيا في تحديد وتطوير طرق وأساليب الجودة؛ ليتوالى التغيير والتطوير فيما تعلق بإدارة الجودة فوضعت بعد ذلك مجموعة المبادئ الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة لتلتزم الإدارة والعمال بهذا الاتجاه وتبني المبادئ والأفكار الجودة لضمان الجودة وهذا من قبل العالم ادوارد ديمينغ<sup>1</sup>؛ هذا كان بما تعلق بتطور مفهوم الجودة من فكرة الى مصطلح واضح الكيان، له أسسه ومبادئه وقواعده ومعاييرته التي تضمن تحقيقه في حال تطبيقها لنتطرق فيما يلي للمراحل الأربعة الأساسية التي مر بها مفهوم الجودة فنحددها في الآتي:

#### 1.4.3. المرحلة الأولى : الفحص والتفتيش :

انطلقت بدايات التطور الفعلي للجودة من طرف ديمينغ وجوزيف في الفترة 1940-1945 أمريكيين الأصل وعرفت هذه المرحلة بالفحص والتفتيش، وذلك يعود لاستخدام كل منها بشكل أساسي لمختلف الأساليب الإحصائية والتحليلية في فحصهم واختبارهم للمنتجات، وكذلك لما آلت اليه تطبيقات فريدريك تايلور الذي اهتم بدراسة أساسيات وظائف الإدارة العلمية بتقديمها لمنتج أو خدمة من خلال الحد من الهدر والضياع في تصنيعها أو انتاجها وذلك بفحص السلعة والتأكد من مطابقتها للمواصفات الخاصة للتحديد الانحراف أو الخطأ ومن المسؤول عنه<sup>2</sup>؛ فنستخلص أن تعريف هذه المرحلة بمرحلة التفتيش والفحص لكون دراسات مستفيدها اهتمت بالفحص والتفتيش في المنتج وإيجاد النقص فيه اذا توفر، وتدارك أمر معالجته فور فحصه

<sup>1</sup> خيضر، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية، ع.76، 2012. ص.585.

<sup>2</sup> كورتيل، فريد؛ كحيلة، أمال. الجودة وأنظمة الأيزو. ط1. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2012، ص.21.

من قبل المسؤول عنه، وبهذا يتم التحقق والتأكد من جودة الإنتاج والتدقيق فيه وفعالية تقديم الخدمة وهذا ما يؤدي الى الرفع من مستوى الكفاءة والفعالية في تقديم المنتج سواء كان خدمة أو منتج مادي، وتحقيق التميز في الأداء بالاعتماد على مبدأ الفحص والتفتيش والمراقبة وهذا لتحقيق الجودة.

### 2.4.3. المرحلة الثانية : مرحلة الضبط الاحصائي في مراقبة الجودة :

استمرت عجلة الجودة في التطور والتجديد حيث أنه من عشرينيات القرن العشرين وحتى الخمسينيات كانت فترة لمرحلة ثانية هي مرحلة الضبط الاحصائي في مراقبة الجودة، ففي هذه المرحلة ظهرت وجهات نظرية مختلفة لمنظمات الجودة عن سابقتها؛ وهذا ما جاء في دراسة البلداوي عبد الحميد عبد المجيد و نديم زينب شكري محمود في ذكرهم أن "في المرحلة الثانية بدلا من التفتيش والفحص تم اعتماد المنهج الاحصائي لاختبار المنتج او الخدمة بهدف ضبط الجودة لأن الأولى تتطلب التدقيق والوقت واختلاف الآراء في حين مراقبة الجودة ستكون الأنسب في ظل ذلك العجز مع توسيع العملية الإنتاجية"<sup>1</sup> أي أنه يتم ضبط الجودة بالاعتماد على أسس وعمليات ضبط إحصائية لقياس وتحليل العمليات المتعلقة بعملية الإنتاج أو الخدمة وتركز على تحسين العمليات والعمل على الوقاية من العيوب بدلا من اكتشافها بعد الإنتاج وتستلزم استخدام بعض أدوات ضبط الجودة لتحديد ومراقبة ما اذا كانت مخرجات العملية مطابقة لتصميم المنتج (السلعة) أو الخدمة، أو أن هناك انحرافات ولهذا سميت هذه المرحلة بالضبط الاحصائي في مراقبة الجودة.

### 3.4.3. المرحلة الثالثة : مرحلة الإدارة الاستراتيجية للجودة الشاملة :

إذا كانت مراحل تطور الجودة في بادئ الأمر أي في المرحلة الأولى والثانية تختلفان من حيث طرق وأساليب ضمان وضبط جودة المنتج الا أنهما يهدفان الى تحقيق الجودة من وجهة نظر المنتج لها فقط، ففي هذه المرحلة التي امتدت من بداية السبعينات توسعت لتصبح تقاس وجهة نظر المستفيد منها أيضا؛ حيث دون في دراسة "محمد سعيد نمر" : أنها ركزت على تحقيق الجودة ليس بالمؤسسة بحد ذاتها وإنما تطور مفهوم الجودة ليصبح يقاس من وجهة نظر المستفيد من الخدمة، واستخدمت بذلك أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة كأساليب تأكيد الجودة حيث تم تطوير روابط ونظم المعلومات الخاصة بالجودة والإدارة بإعداد وإصدار معايير ومؤشرات دولية لتحقيق والوصول للجودة وفق أسس تساهم في نيل ولاء

<sup>1</sup> البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد؛ نديم، زينب شكري محمود. إدارة الجودة الشاملة والمعنوية (الموثوقية): والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006. ص.18.

المستفيد وتجويد الأداء بالمؤسسة في آن واحد<sup>1</sup>، أي تحقيق الجودة على المستوى الاستراتيجي في جميع جوانب المؤسسة الداخلية والخارجية، والتركيز بالدرجة الأولى على كسب رضا المستفيدين، كما نستنتج من خلال هذه المرحلة أنها آلت الى استخدام أساليب تأكيد كالتدقيق والمراجعة واختبار الجودة ومراقبتها وتحليل البيانات كذلك تدريب الموظفين وأيضا من أساليب تأكيد الجودة آراء المستفيدين (العملاء) اذ نستخلص ان هذه المرحلة في طياتها شملت بعض أساليب المرحلتين السابقتين بالإضافة الى توسعها لخارج المؤسسة المنتجة لاهتمامها بكسب رضا المستفيد بعد شموليتها في تحسين جودة ادارتها داخليا وإصدار معايير ومؤشرات دولية تضمن تحقيق ذلك، وتلخصت هذه المعايير في الآتي: إرضاء المستفيد، الجودة مسؤولية الجميع من الإدارة العليا إلى العاملين، لا تتحقق الجودة الا باستعمالها في كل من الأنظمة، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، تكوين العاملين، الخدمات وإجراءات العمل إلى غير ذلك كل ماله علاقة بتحسين الخدمات والعمليات بالمؤسسة ويجعلها تصل لأهداف والنتائج الفعلية للجودة.

#### 4.4.3. المرحلة الرابعة : مرحلة إدارة الجودة الشاملة :

عبر تاريخ مراحل مفهوم الجودة تطورات، تعديلات، اختلافات ونظريات مختلفة لمختصين اهتموا بالمجال ليصل لهذه المرحلة الأخيرة في زمننا والتي بدأت بوادرها منذ نهاية الثمانينيات من القرن العشرين حتى تاريخ بحثنا اليوم، حيث تم إضافة أسس جديدة لتحقيق التطوير والتحسين للبلوغ الجودة، وعرفت هذه المرحلة بإدارة الجودة الشاملة أي تحقيق الجودة في جميع جوانب المؤسسة من خلال تحديد معايير الجودة وتطبيقها في جميع العمليات والأقسام بها وهذا ما يؤدي الى كسب الرضا التام للمستفيد، إذ تهدف هذه المرحلة إلى بناء ثقافة جودة قوية داخل المؤسسة وتحقيق التحسين المستمر في جميع الجوانب؛ واستكمالاً لهذا الطرح ما جاء به المؤلف زيدان سلمان الذي يشير بأن عملية تظافر جميع الوحدات داخل المنظمة لتقديم الخدمة بمستوى فعال ومنه تحقيق الرضا التام للمستفيد هو ما تشير اليه إدارة الجودة الشاملة وإلى جانب الاهتمام البالغ في نمط الإدارة الحديثة شهدت هذه المرحلة تطور المواصفات العالمية لضمان بلوغ الجودة وتوافق الخدمة مع متطلبات المستفيد وهذا في ظل الاعتماد على هذه المعايير الدولية والعالمية كشرط لتحسين وتجويد الخدمات والأنشطة واحراز التميز.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نمر، محمد سعيد. إدارة الجودة الشاملة: مدخل حديث. ط1. عمان: ناشرون وموزعون، 2018. ص.37.

<sup>2</sup> زيدان، سلمان. إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار المنهج للنشر والتوزيع، 2010. ص.124.

وعليه نلاحظ أن امتداد التاريخي للمراحل سابقة الذكر يعكس التطور المستمر لمصطلح الجودة انطلاقاً من عملية التفتيش والفحص وصولاً لإدارة الجودة الاستراتيجية باستخدام أساليب متطورة وفعالة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع المستفيدين ك ممارسات رقابية على الجودة بالمؤسسة ليصل التحول نحو الجودة الشاملة، ولا بد من الإشارة إلا أن هذه المرحلة شهدت تطوراً سريعاً لانبثاق العديد من المواصفات والمعايير العالمية بما يتوافق ورغبات المستفيدين الجديدة تتضمن الأخيرة تحقيق أعلى وأفضل مستويات سواء كان ذلك على الخدمة أو المنتج حسب الخصائص المطلوبة على المدى البعيد فهدفها التركيز العالي على العمليات وتطويرها وفق مؤشرات التي نصت عليها المعايير الدولية والعالمية مما يعزز نجاح المؤسسات وزيادة كفاءتها بمعدلات عالية ويضمن استدامتها.

### 5.3. أهمية تطبيق إدارة الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات:

لقد كان تطبيق الجودة داخل المؤسسات الوثائقية له دور كبير في تفعيل القطاع المكتبي والبقاء واستمرارية خدماتها على المدى الطويل من خلال قدرتها على تبني مجموعة المبادئ والمؤشرات التي تضمن الجودة والتغيير نحو الأفضل وبالتالي فإن تطبيق إدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات يحقق ما يلي:

حيث أشار لها "الأستاذ بومدين يوسف" بمقاله في النقاط التالية<sup>1</sup>:

✓ ضمان المشاركة الفعالة والموحدة للعاملين في مختلف المستويات الإدارية لتحسين الخدمات المكتبية وتطوير الأداء.

✓ تفعيل دور المكتبات من خلال التحسين الدوري والمستمر لخدماتها وأنشطتها مما يزيد من شهرتها بين مثيلاتها (تعزير الموقف التنافسي) وكسب أكبر قدر من المستفيدين.

✓ المساهمة في تقليص الأخطاء وإدارة الأزمات داخل المؤسسة وتخفيض التكاليف الجودة مما يضمن تحقيق رضا المستفيدين.

وأدلت "د. فادية عبد الرحمن خالد" أن الجودة تنحصر أهميتها في<sup>2</sup>:

✓ الرفع من كفاءة المكتبات بتحسين النواحي التنظيمية في الإدارة.

✓ تساهم في قياس الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات من خلال جملة المعايير والمواصفات القياسية.

<sup>1</sup> بومدين، يوسف. إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز. مجلة الباحث، مج5، ع5، 2007، ص31.

<sup>2</sup> خالد، فادية عبد الرحمن. معايير إدارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية لمكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو: دراسة تحليلية. مجلة جامعة زاخو، مج3، ع1، 2015، ص257.

✓ ضبط الاعمال الإدارية بتوزيع الأدوار المناسبة لكل فرد وكذلك تحديد المشكلات بالطرق العلمية ومعالجتها لتقليل الأخطاء وريح الوقت ومنه زيادة كفاءة الخدمات.

✓ الرفع من معنويات روح الفريق في المكتبات ومراكز المعلومات بتشجيعهم ماديا ومعنويا.

ومن خلال مجموع النقاط التي تم التطرق لها نأكد بأن تطبيق الجودة بالمكتبات له قيمة مضافة لهذه المؤسسات كونه سيساهم في تبسيط وتطوير العمليات وتحسين الخدمات بالمكتبة مما سيجعل الارتقاء ضرورة حتمية لها من خلال المتابعة والرقابة الدورية التي تفرضها أثناء تبني هذا النظام لأنه سيحقق أدوار نافعة فعالة تلخصت في: المرونة، ضبط ساعات العمل، إعداد نشاطات هادفة، وضع خدمات ترضي كل الأطراف، ترقية العاملين كل حسب جهوده، تحسين مستوى العاملين، صياغة الخدمات بما يتوافق واحتياجات الزبون، إضافة تحسينات للمرافق، اختيار القائد المناسب للمجموعة، تطوير المجموعات في مجالات مختلفة، توحيد طرق وأساليب العمل... الخ أي كل إضافة إيجابية هادفة بالمكتبة تضمن لها تفعيل القطاع المكتبي وركب قطار الجودة والتميز، ونبرز بهذا أهمية الجودة بالمكتبات في النقاط التالية:

- ✓ تحقيق ميزة تنافسية بين المكتبات مما سيؤثر على فرق العمل لإعطاء المزيد وتنمية روح الفريق داخل المكتبة يثمر بنتائج إيجابية ذات فعالية أكثر.
- ✓ إبراز سمعة حسنة للمكتبة تعكس مصداقيتها لكلا الطرفين المستفيدين والموظفين.
- ✓ شيوع ثقافة الجودة بالمكتبة مما سيعزز جهود الموظفين ويعمل على تحسين نوعية الخدمات.
- ✓ نظام الجودة من المناهج الشاملة مما سيولد تغييرات دائمة مستمرة تواكب كل التطورات الحاصلة.
- ✓ بلوغ لجودة الخدمات مما سيزيد من رضا المستفيدين منها بتقديم أفضل الخدمات.

### 6.3. أهداف تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات :

إن تبني نظام الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات يحقق النجاح ويضمن ذلك الوصول للأهداف التالية والتي أشار لها باحثين حول الموضوع في النقاط التالية:

اعتماد نظام الجودة بالمكتبات يقصد به السعي المستمر للبحث فرص لتحسين الخدمات وتحقيق مستويات جودة عالية تميل لكسب مستفيدين أكثر مع مرور الوقت بالامتثال لمؤشرات وممارسات حقيقية لتفعيل النظام؛ وهذا ما آلت له دراسة "ميساء عبد اللطيف عباس" حول تطبيق الجودة: فهي تؤدي لتحسين الخدمات وتجويدها من خلال توحيد مشاركة جميع الأطراف الفعالة بالمكتبة مما ينتج عنه الوصول

لتحسينات شاملة وتمييزة ومتكاملة مع بعضها البعض كونها تتضمن الاستقرار والمرونة التي ستلازمها على المدى الطويل<sup>1</sup>، نستخلص بهذا جوانب عديدة عن مدى مساهمتها في إضفاء تحسينات تنظيمية على مستوى إدارة المكتبة بتوصيف المسؤوليات والواجبات لكل موظف كما سيشرح تطبيقها لتشارك الموظفين بالقطاع المكتبي لمعالجة وتحسين الخدمات وهذا ما يضمن بالضرورة الدعم للسلسلة الحيوية فيما بينهم ليخلق ثقافة مرنة ومنتزعة تساعدها بلوغ أهدافها وتقديم قيمة مضافة للمستفيدين كونها تقدم أدوات ومقاييس معيارية في المجال لتقويم وتقييم الخدمات باستمرار ليكفل ذلك تحقيق رضاهم.

لنؤكد صحة قولنا لما جاء بدراسة الباحثة "حمارشة أماني" حيث رجحت أهداف تطبيق الجودة ذلك في:

✓ سيادة الثقافة التنظيمية داخل المكتبات ومراكز المعلومات مما سيعزز تبسيط إجراءات العمل وتطويرها.

✓ تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة لنجاح وخلق التميز بالمكتبة.

✓ العمل على إرضاء المستفيدين وتلبية رغباتهم ومتطلباتهم بالتحسين المستمر للخدمات وزيادة مستوى الأداء.<sup>2</sup>

✓ زيادة الميزة التنافسية بين المكتبات بغية الوصول لدرجة التميز وتحقيق رضا المستفيدين.

✓ انخفاض معدل ودرجة حدوث العيوب والأخطاء في الخدمات المقدمة داخل المكتبات.<sup>3</sup>

وبناء على ما قدمته الدراسات السابقة بهذا الخصوص وحسب منظور الباحثة فإن أهداف الجودة في ميدان المكتبات تكون متمثلة في النقاط التالية:

- القضاء على أوجه القصور ومعالجتها وفق أسس وقواعد معترف بها.
- استغلال نقاط القوة من أجل تنمية وتطوير مخرجات المكتبية وكسب المستفيد.
- إتاحة الأساليب والأدوات التي تمكن من التحسين والرقابة الفعالة على الخدمات بصفة دورية ومستمرة تضمن إدارة وتنظيم إجراءات عمل المكتبة.
- تعمل على بناء علاقات مهنية متماسكة متينة غرضها خلق التميز والابداع داخلها.

<sup>1</sup> عباس، ميساء عبد اللطيف. معايير جودة المكتبات الالكترونية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014. ص. 6-7.

<sup>2</sup> حمارشة، أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: 16439 و 9001. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج. 1، ع. 6، 2018. ص. 3.

<sup>3</sup> الصالح، شاكر بن أحمد، الصريمي، خالد بن محمد. الجودة الشاملة: نشأتها-تطورها-أساليبها. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2015. ص. 77.

- الرفع من مستوى الأداء مما يجعلها تترأس الهرم بين المؤسسات الوثائقية.
- تلبي احتياجات وإشباع رغبات المستفيد كونها تأطر السبل المثلى للاستفادة منها.
- بتطبيق الجودة سيكون مستوى أداء العاملين عال وبكفاءة عالية وهو ما يضمن تقديم خدمات ذات كفاءة ترضى كافة المستفيدين.
- الوصول لمعطيات دقيقة عن كفاءات استغلال الموارد المخصصة للخدمات والأنشطة كونها تحدد التسيير الصحيح لكل العمليات.
- أداء مهام ومتطلبات العمل بالشكل المطلوب والصحيح من المرة الأولى بالتقليل من الأخطاء ومعالجتها وفق أهداف إدارة الجودة الشاملة.

### 7.3. مبادئ تطوير إدارة الجودة في قطاع المكتبات ومراكز المعلومات :

من ضمن المبادئ الأساسية التي تخلق التميز لإدارة الجودة في المكتبات بمختلف أنواعها وهذا ما أشارت له "د. لطيفة على الكميثي" في حصرها في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- ✓ العمل على الحصول بيانات دقيقة التي تسمح باتخاذ القرارات الصائبة.
  - ✓ تدريب الموارد البشرية على المشاركة لحل الازمات والمشكلات دون تخوف من الإدارة.
  - ✓ منح الثقة للموظفين داخل المكتبة لالتزامهم المستمر بتحسين الأمتل للخدمات وتحقيق الجودة.
  - ✓ إعداد برامج تكوينية ذات فعالية على المكتبة التي تسمح بتطوير قدراتهم ومخرجات أعمالهم.
  - ✓ استخدام الأساليب المختلفة لتحقيق الكفاءة وإشباع رغبة المستفيد في آن واحد.
- ومما توصلنا إليه من أفكار ومن خلال ما تم التطرق له حول المبادئ المساهمة في تطوير وبلوغ الجودة حول النقاط التي ذكرتها الدكتورة "لطيفة على الكميثي" ترى الباحثة وفقا لهذا من الأفضل سن المبادئ وتحديدها أكثر في العناصر التالية:

**1. شيوخ مبادئ وثقافة إدارة الجودة:** تتبنى الإدارة العليا أساليب وقيم عملية وعلمية لنشر أفكار وثقافة الجودة بسن أنماط وبرامج حديثة عن متطلبات الجودة وأهميتها على تطوير أداء المكتبة مع ضرورة توحيد فرق العمل للعمل الجماعي وتوجيه كافة المستويات لهذا الفكر وتبنيه لتحقيق المنفعة العامة لخصها في العناصر التالية:

<sup>1</sup> الكميثي، لطيفة علي. المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة. مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع5، 2013، ص.143-144.

- توجيه العاملين نحو الأداء العالي والمبادرات الفعالة للمكتبة.
  - استثمار المشاركات التعاونية بين العاملين في اتخاذ القرارات الصائبة وتقديم كل جديد لتطوير وتحسين الخدمات.
  - تعلم كيفية مواجهة المشاكل والأزمات بطرق تعتمد على البحث والمشاركة بذكاء بالأخذ من تجارب فعلية ناجحة أو من خبراء سابقين والتخلص من التسيير العشوائي الذي يزيد من تقم المشاكل لا حلها.
2. **جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين:** التزام إدارة المكتبة على تقديم خدمات بالشكل الصحيح الذي يلبي رغبات المستفيد منها من المرة الأولى تقوم وفق معايير الجودة لتكون قادرة على الوفاء بمتطلبات المستفيد.
3. **التحسين والتطوير المستمر:** يعتبر التحسين المستمر من أهم الركائز الأساسية لبقاء واستمرارية إدارة الجودة حيث تعمل على إدخال تحسينات مستمرة عبر فترات على خدمات وعمليات المكتبة من أجل أن تتوافق مع مؤشرات المعيارية ورغبات الفعلية للمستفيد جعلها ذات كفاءة وفعالية تؤدي للوصول إلى درجة التميز.
4. **مشاركة وتعاون الموظفين:** لنجاح العمليات داخل المكتبة وضمان استمراريته وفق معايير ثابتة ومقننة يتطلب هذا المشاركة المستمرة لإعطاء أداء متميز ومرتفع فعبارة أخرى كل ما توحدت جهود الفريق الإيجابية أعطت نتائج موثقة مبنية على أسس صحيحة ويكون الأداء أعلى.
5. **الأخذ بأراء المستفيدين لتطوير الأداء:** حيث أن اعتراف إدارة المكتبة أن أراء وأفكار المستفيدين يمكن أن تكون أكثر فعالية لتحسين الجودة في خدماتها باعتبارها الخط الفاصل بين توقعات المستفيد ورغباته من الخدمة وجودة الخدمة بحد ذاتها ويمكن تحقيق هذا الاندماج من خلال اعتماد على رغبات المستفيد واسقاطها على واقع الخدمة المتوقعة مع مراعاة معايير الجودة مما سيساهم بالضرورة لكسب وتحقيق احتياجات مستفيدها ومن جهة أخرى ضمان جودة الخدمات وزيادة أدائها بين نظيراتها من المكتبات.



## 8.3. مؤشرات وأسس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات :

هناك العديد من المؤشرات الرئيسية التي تندرج من خلالها الجودة بالمكتبات يمكن عرضها على النحو التالي من العناصر التي ذكرت في دراسة "علي محير كريم الحلفي"<sup>1</sup> مع إضافة مؤشرات أخرى كقيلة لتحقيق ذلك:

1.8.3. الاتصال : (Communication) يتم ذلك من خلال العلاقة التي تجمع المستفيد مع العاملين وتجعلهم على معرفة بكافة المستجدات الجديدة بالمكتبة وتعطي فرص للعاملين لفهم احتياجات المستفيدين مما سيجعل توظيف الجودة داخل القطاع أسهل وأسرع مما سبق.

✓ يعتبر التواصل المستمر الإيجابي بين الأطراف الفعالة داخل المكتبة المتمثلة في: المكتبيين، الإدارة، المستفيدين هو ما يضمن إيصال احتياجات وأفكار كل منهم بحرية ويتيح للمكتبة إمكانية توظيفها فيما ينفع ويفيد.

2.8.3. إمكانية الوصول للمعلومة: (Accessibility) يتمثل في جملة التسهيلات المتاحة للوصول السريع لأوعية ومصادر المعلومات بأقل جهد ووقت باستخدام تطبيقات ومنصات تكنولوجيا المعلومات.

3.8.3. الاستجابة الفورية لفائدة المستفيد : (Responsibility) هي القدرة على التكيف والتعامل مع المتطلبات المختلفة للمستفيدين وتقديم الخدمات بشكل متميز ودقيق من حيث الالتزام بالوقت والأداء بكفاءة عالية.

يستند هذا البعد على تحقيق الاستجابة السريعة للتغيرات والمستجدات في بيئة المكتبة، مما يفرض عليها اكتساب المرونة الكافية للاستجابة لهذه التغيرات ومتطلبات العمل وهذا ما يستوجب رصد كل ما هو جديد داخل المؤسسة لتكفل استمرار العمليات والخدمات دون توقف شريطة الالتزام بالوقت وتفعيل الأداء وفق المطلوب.

4.8.3. التسهيلات والامتيازات المتاحة: (Tangibles) عبارة عن التسهيلات المادية الملموسة والمتواجدة لدى المكتبة من الموارد والأثاث والتجهيزات مثل: الحواسيب، الطابعات، الأثاث الخاص بالمطالعة وأداء

<sup>1</sup> الحلفي، علي محير كريم. الجودة الشاملة في المكتبات جامعة البصرة: دراسة تطبيقية. رسالة الماجستير: تخصص المعلومات والمكتبات: جامعة البصرة: كلية الآداب: قسم المعلومات والمكتبات: 2012. ص.84-85.

النشاطات، الأفراد، الأموال، الوسائل والأدوات المساعدة، الأجهزة الأمنية وغيرها نظراً لأهميتها البالغة في الاتصال والتأثير على المستخدمين.

**5.8.3. الأمان: (Security)** هو إحساس ودرجة شعور المستخدم بالأمان والثقة في الخدمات المقدمة له وفيمن يقدمها مما يشكل ويخلق الارتياح والثقة، مع ضرورة عدم وجود شكوى أو خطأ في الخدمة، من خلال ممارسات تعتمدها إدارة المكتبة مثل السرية في التعاملات بين المستخدم والمكتبة وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات أي توفير كل ما يحقق سلامته الجسمية والنفسية.

هذا البعد نقيس به مدى التزام المكتبة بتوفير الأمان داخلها مع توفير المكان والجو المناسب للتعلم والمطالعة، وممارسة باقي النشاطات ليلبي كل فرد احتياجاته ورغباته دون المساس بنفسيته أو أغراضه ومنه يكون أكثر أماناً واستقراراً، لأن طبيعة المستخدم تجعله يختار المؤسسات الوثائقية التي تكون محط ثقته.

**6.8.3. المجاملة والتعاطف: (Courtesy)** تتمثل في قدرة العاملين بالمكتبة على تقبل طلبات المستخدمين بصدق مع توافر صفات اللباقة والتأدب مما يسمح بتشكيل علاقات متينة جيدة تتسم بالاحترام والتقدير والود والألفة مع المستخدم بمعنى تخصيص الانتباه والعناية اللازمة لهم.

وهنا نقصد التعاملات الإنسانية والمجاملة السائدة في المكتبة من تقدير واحترام وحسن المعاملة بين إدارة المكتبة بكافة مستوياتها والمستخدمين منها وسيادة الثقة التي تسمح له بمماساة وظائفه بكل أريحية واستقلالية ويشعره أنه جزء لا يتجزأ من هذه المنظومة التعليمية الثقافية وبذلك تكون المكتبة ضمت أكبر عدد ممكن من المستخدمين لقائمة المستخدمين الوفيين والمخلصين للمكتبة.

**7.8.3. التأمين: (Assurance)** العمل على وصول المعلومات والخدمات للمستخدمين دون خضوعها للجرائم الإلكترونية من تحريف وتلاعب وتزوير بالمحتوى أي بشكلها الأصلي وبالتالي تحقيق الأمان والثقة.

**8.8.3. الكفاءة: (efficiency)** هي القدرة على استغلال الأمثل للموارد المتاحة من العمال، الميزانية، الوقت، تجهيزات بعقلانية وحسن التخطيط لتحقيق الأهداف المرجوة بأعلى مستوى للخدمات المقدمة وتقليل الأعباء والأخطاء داخل المكتبات.<sup>1</sup>

إذ يستدعي هذا على المكتبات ومراكز المعلومات البحث عن المهارات والخبرات ال متميزة في الكفاءات البشرية التي من شأنها أن تجعلها قادرة وقوية بين مثيلاتها بتوفير وتقديم خدمات ونشاطات

<sup>1</sup> الطائي، رعد عبد الله، قفادة، عيسى. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2008. ص.46.

بالصورة المناسبة وبمستوى عال من الجودة، مع ضرورة التركيز أيضا على كفاءة وجدارة المسؤولين (المدراء ورؤساء المصالح) عليها فنتيجة قراراتهم الصائبة ومهارتهم المشتركة سيكفل تطبيق نظام ومعايير الجودة بحسن تدبير واستغلال الموارد والامكانيات المتاحة بعقلانية وجدارة ويجعلها مؤسسة كفؤ بين المؤسسات الوثائقية المنافسة.

**9.8.3. الفعالية : (effectiveness)** تقوم المكتبات بتطوير وقياس النتائج التي تساهم في الفعالية داخل المؤسسة وتطبيق النتائج لأغراض التحسين المستمر وتعمل على تطوير مخرجاتها وفق سياق الأهداف المسطرة التي تتماشى وطبيعة المؤسسة والمستفيدين مما يضمن فعاليتها واستمراريتها.<sup>1</sup>

وبوجه هذا الخصوص نشير من منظور آخر أن مصطلح الفعالية حسب "د. وديعة ماضي" له علاقة بتحقيق أهداف المؤسسة فكما كانت النتائج المتوصل إليها قريبة على الأهداف المرتقبة كلما تجسدت الفعالية بالمؤسسة والعكس صحيح ولتحقيقها يتطلب تفاعل الابعاد الأساسية التالية: الوسائل، الأهداف، الجهود كمحرك أساسي للتطوير وبلوغ الأهداف.<sup>2</sup>

**10.8.3. المصدقية : (Credibility)** هي جعل المستفيدين يشعرون بالثقة التامة والدائمة من المكتبة والعاملين بها واستخدام خدماتها المقدمة بصفة مستمرة شمن خلال خلق الايمان بأن مصلحتهم هدفهم الأساسي وإثبات جدارتهم في توفير معلومات وخدمات موثوقة وحديثة تتناسب وتوقعاتهم.

وبهذا نتوصل على أنها تتمثل في قدرة المكتبة على الوفاء بالتزاماتها ومطالب المستفيدين بخصوص الخدمات المقدمة والأنشطة المفعله بالقطاع أو للحصول على الأوعية الفكرية لتبرز مصداقية المكتبة في مدى مساهمتها لتحقيق ما وعدت به المستفيدين أثناء زيارتهم واستعمالهم لها.

**11.8.3. الموثوقية: (Relability)** يقصد بها تقديم المكتبة معلومات موثوقة مما يزيل الشك والارتباك للمستفيد اثناء التعامل والتفاعل مع خدمات داخلها<sup>3</sup>، لنستنتج بذلك أن الموثوقية هي اعتماد كل الموارد

<sup>1</sup> The Association Of College And Research Libraries. **Standards For libraries In Higher education**. Chicago : Illinois, 2018. p.10.

<sup>2</sup> ماضي، وديعة. تفعيل تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية للشرق الجزائري. أطروحة الدكتوراه : تخصص علم المكتبات والتوثيق: أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2: معهد علم المكتبات والتوثيق: 2017. ص.140-141.

<sup>3</sup> Dash, Jyoutirmoy. **Total Quality Management In Libraries-A perspective Approach**. International Caliber-6th- : University Of Allahabad, 2008, p.418.

والخدمات داخل المكتبة للاستجابة لمتطلبات المستفيد بفعالية بشكل مستمر نتيجة تقديم خدمات عالية الجودة.

**12.8.3. التسويق:** (marketing) أصبح التسويق أمرا مهما بارزا لتحسين جودة أداء المكتبة بعرض خدماتها بإتباع استراتيجيات تسويقية مناسبة لإتاحة المعلومات على نطاق واسع وإمكانية استخدامها خاصة مع ظهور التكنولوجيات والامكانيات التي تسمح بذلك وتم اعتباره حافز لنهوض القطاع المكتبي باهتمامهم برغبات المستفيد ومنه بلوغ جودة عالية في العمل، فالتسويق يمكننا من إنشاء رابط متين مع المستفيدين وفهم احتياجاتهم التي تساعد للاستجابة للتغيرات في سوق العمل وفق متطلبات المستفيد لتطوير وتحسين الخدمات مع مرور الوقت.

**13.8.3. تحقيق رضا المستفيدين:** (User satisfaction) وهو من العوامل الأساسية لقياس وتقييم جودة الخدمات والنشاطات المتاحة في المكتبة لفائدة المستفيدين، كون أن كل من رضا المستفيد وجودة الخدمة مرتبطان ارتباطا قويا ببعضها فكلاهما يشجع للاهتمام بالعنصر الموزي أكثر ليأثر ذلك على المكتبة ويجعلها تسعى جاهدة لتحسين خدماتها وفق احتياجات ومتطلبات المستفيد من خلال اعتماد على مؤشرات معيارية تفعل ذلك. فقد أصبح نجاحها مقترن بمؤشر رضا المستفيد حيث يتم تشجيعهم على اللاتخاذ على المكتبة بتوفير فضاءات مناسبة للقراءة والبحث والأنشطة، سرعة الاستجابة، المجموعات الرقمية، الأخذ بأرائهم أثناء تحسين الخدمة، تكوين المستفيد للوصول للمعلومة وغيرها من المؤشرات التي تضمن ولائهم.<sup>1</sup>

بالتالي فذلك الحافز الذي يجعل المكتبة تلبى متطلبات المستفيد والضغط الملزم للعاملين لتحقيق ذلك باستمرار هو ما سيجعلهم على طريق ومسار الجودة دون دراية وبهذا فإن عملية تحقيق رضا المستفيد من المؤشرات المحفزة والتي تضمن تجويد الأداء داخل المؤسسة بصفة ضمنية، وهنا يكمن مضمون هذا البعد في وجوب فهم المكتبات ومراكز المعلومات لاحتياجات المجتمع المستفيد منها وأيضا حاجات سوق العمل كون الفرد غالبا ما يتماشى مع رغباته الشخصية ومجاله العلمي وهنا تكمن وظيفة المكتبة في توضيح ودراسة كافة المتطلبات في البيئة المكتبية ومحاولة تكييفها مع واقعها وأهدافها ويكون ذلك أيضا بالتوافق مع المؤشرات المنتهجة لإدارة الجودة وفقا لأساليب علمية مناسبة.

<sup>1</sup> Adeniran, Pauline. User Satisfaction With Academic Libraries services: Academic Staff and Students Perspectives. African Journal of Library and information science, vol.6(3), 2020, p.4, available online at : <https://www.internationalscholarsjournals.com/articles/user-satisfaction-with-academic-libraries-services-academic-staff-and-students-perspectives.pdf>

ومن وجهة أخرى إن من أبرز مؤشرات وأسس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات تكمن في تحقيق مؤشر رضا المستفيد نحو الخدمات المقدمة لأنه هو المستخدم النهائي الذي سيحكم على طبيعتها إما بالجودة أو بالتقليل من قيمتها كخدمة، وكذلك طريقة التواصل المتبعة بين الإدارة والمكتبيين فالمتتبع لنظام الجودة بالمكتبات يجد أن هذه النقاط هي محور الدائرة كسبيل لتحقيق المكتبة للفائدة المرجوة منها والسير في خطى الجودة ولا يقوم ذلك إلا من خلال القيادة السليمة الموجهة داخل المكتبة كونها تهدف إلى تعزيز الدافعية لدى المكتبيين، وفيما يخص البرامج والوسائل المادية الملموسة فتتمثل في مدى توافقها لما يتطلبه المستفيدون والتي تتماشى مع التطورات الحاصلة في الحياة اليومية والعلمية.

### 9.3. خطوات تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات :

إن عملية تطبيق الجودة ليس لها خطة استراتيجية متفق عليها في إدارة وتسيير نظام الجودة بالقطاع المكتبات وفي هذا الموضوع يمكن ايجاز أبرز الخطوات التي لابد من تطبيقها لذلك وهي كالآتي:

1. دراسة حالة المكتبة المراد التطبيق عليها كأول خطوة وتحديد كل من الموارد المالية-البشرية-التجهيزات والوسائل المتواجدة بداخلها أي وضع إحصائيات دقيقة للتعرف على النقائص والاحتياجات ومستوى العمل والأداء أي كل المعلومات التي تسمح بصياغة الخطة المبدئية للعمل على هذا الأساس؛ وهذا ما حددته دراسة "سيفانكالي" حيث اعتبرت أن أول خطوة لتطبيق إدارة الجودة هي تقييم واقع المؤسسة واحتياجاتها، نوعية خدماتها، مستوى الموظفين، أنظمة التشغيل، الأساليب المتبعة للتعرف على الأداء التنظيمي والمجالات التي تحتاج لتغيير.<sup>1</sup>

2. تحديد الأهداف التي تريد المكتبة تحقيقها في المستقبل القريب لنجاح نظام الجودة بمعنى إعداد خطة تنفيذية بشكل مبدئي لضمان الجودة يحدد فيها كل من أهداف المؤسسة ومجالات عملها مع تبيان نقاط القوة والضعف في كل خدمة يليها بعد ذلك صياغة وتعميم قواعد العمل الإدارية تتضمن وضع برنامج مفصل ودقيق يضم حيثيات العمل حسب كل مصلحة إدارية داخل المكتبة وتوصيف المسؤوليات كل حسب شهادته ومجال اهتمامه من ثمة تحديد المعايير المطلوبة اعتمادها في إجراءات العمل بتبيان مؤشرات التي تتطابق مع كل خدمة وطرق قياسها وهذا بوضع دليل عن خطوات تطبيق المعيار المعتمد لكل خطوة من أجل الوصول للنتائج المرغوبة.

<sup>1</sup> Sivankalai, S, Thulasi Kavitha Yadav, S. **Total Quality Management In Academic Libraries : A Study.** International Journal Of Educational Research And Technology, vol3, Issue1, 2012. p.68.

3. صياغة خطة استراتيجية متفق عليها من قبل العاملين وخبراء في المجال يتم الاستعانة بهم بحيث تتضمن أبعاد ومؤشرات تتلخص في: تحديد الوسائل والبنية التحتية، الموارد البشرية (مسؤوليات وواجبات كل موظف ومصلحة)، تقدير الحاجة للإمكانات التقنية والتكنولوجية وكل ما يتطلب لنجاح هذا التطبيق.

4. تخصيص الموارد المطلوبة والضرورية لتنفيذ الخطة المسطرة لنظام الجودة كسبيل لنجاحها وعدم التوقف عند نقطة معينة؛ واستكمالاً لهذا الطرح ما جاء به المؤلف "عشاوي أحمد" يشير لضرورة تخصيص الموارد اللازمة والإمكانات الضرورية لتطبيق إدارة الجودة ونجاحها وضمان توافرها مع الخطة التنفيذية على المدى البعيد مع ضرورة تدريب فرق العمل حول تطبيقات وأساليب الجودة وطرق التحسين المستمر للأنشطة والعمليات في المكتبة كونها من أساسيات نجاح التطبيق<sup>1</sup>، ومنه نستخلص أن عملية التحسين المستمر لا تكتمل إلا بتوافر مجموعة الموارد الضرورية لتفعيل نظام الجودة بالمكتبة على نحو أفضل يضمن التطور للإمكانات والخدمات داخلها ومقارنتها مع النتائج المتوقعة من البرنامج أو الخطة التي تم صياغتها أول مرة، ومن جانب آخر لنجاح الخطوات التالية لابد تعزيزها ودعمها بدورات تدريبية للعاملين حول تطبيقات نظام الجودة لتمكين كل عامل (موظف) على تقدير الاحتياجات والأساليب، الممارسات التي تقود القطاع للأهداف المسطرة.

5. ضرورة الاعتماد على ضوابط وإرشادات معايير الجودة في مجال المكتبات والمعلومات من خلال اختيار وتعيين تطبيق المعيار المناسب لنظام المكتبة والذي يستوفي وأهدافها المسطرة بالتركيز على تطبيق المؤشرات المسندة في أدلة المعايير كخطوات رئيسية للتحسين من خدماتها وتجويد مستوى أدائها.

6. الاعتماد على التقييم والمراجعة الدورية الذاتية لقياس مستوى الأداء والخدمات في كل مرة إما بنجاحها أو فشلها وعلى هذا الأساس يتم تحديد أوجه القصور والقوة مما سيؤدي لتدارك الأمر مباشرة دون إعاقة باقي المهام أو فشلها؛ ولتأكيد هذه الخطوة أكثر ندمعها لما جاء في دراسة "قاسم ربيحة" يتطلب نظام الجودة إعادة تصويب الخدمات وفي هذه الخطوة يأخذ بتعديلات والتوصيات نتائج التقييم ويتم تنفيذها لتطوير الخدمات والرفع مستواها<sup>2</sup>، فمن الطبيعي أن انتهاج عملية التقييم والرقابة كخطوة لقياس أداء مستوى

<sup>1</sup> عشاوي، أحمد. إدارة الجودة الشاملة: الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية. ط1. عمان: دار حامد، 2013. ص.140.

<sup>2</sup> قاسم، ربيحة. التقييم والمكتبات الجامعية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مج1، ع.23، 2015. ص.235.

كل خدمة يساهم بشكل كبير لتدارك النقائص وعدم تفاقمها لأزمات تعيق مجرى العمليات وهذا ما سيؤدي بالضرورة لرفع وزيادة الأداء بالمكتبة وتقديم خدمات متميزة وفعالة ترضي جميع المستفيدين.

7. استخدام التكنولوجيا لتسهيل وتحسين الخدمات المكتبية وعرضها بتميز وفق المعايير المرجوة لتنمية أداء المكتبة وتمكينها من تقديم خدمات إلكترونية ورقمنة القطاع لتنظيم المجموعات المكتبية وإتاحة الوصول السريع للمستفيدين سواء كان ذلك عبر قواعد البيانات أو مواقع المكتبات وغيرها؛ وفي هذا الصدد يؤكد المؤلف "ربحي مصطفى عليان" لضرورة استغلال التكنولوجيا وتقنياتها الحديثة في مجال المكتبات كونها تساعد بشكل كبير في تحسين الأداء من حيث الدقة والجودة أثناء تقديم الخدمات يتبعها خطوة تقييم الجودة داخل المكتبة ومقارنتها مع المعايير العالمية لمعرفة مدى نجاحها واستمراريتها وتحديد الخطأ قبل وقوعه.<sup>1</sup>

8. إقامة تربصات خارج وداخل الوطن تقدم لفائدة الموظفين حول آليات وممارسات تطبيق وتسيير نظام الجودة للتأسيس بأهمية الجودة على القطاع وزيادة وعيهم وتقبلهم للتغيير والتجديد للأفضل إضافة للرفع من كفاءتهم وكذا مؤهلاتهم لتذليل المشاكل والمعوقات في إدارة وتسيير الجودة مع تيسير العمليات والخطوات المتبعة أثناء بدء التطبيق.

9. التواصل الدائم مع المستفيدين للوصول لأرائهم وتقييماتهم حول طبيعة وجودة الخدمات والنشاطات والموارد المقدمة لتستند المكتبة على هذا الأساس في تطوير أدائها واتخاذ القرارات الصائبة لتعزيز وتحسين الجودة. حيث أشار "رشام بدر الدين" في دراسته لأهمية هذه الخطوة ومساهمتها في جذب انتباه المستفيد وإظهار الاهتمام به من خلال تلبية احتياجاته العلمية وتوجيهه الإيجابي مما يخلق علاقات تعزز الولاء الدائم من قبله بتقلد الممارسات التالية: الابتسامة، الروح الإيجابية للعامل، التعاملات المحفزة أثناء تقديم الخدمة، المقابلات العلمية... الخ.<sup>2</sup>

10. وضع المقترحات التي من شأنها الرفع في الأداء داخل المكتبة وهذا بتحديد المشكلات الإدارية التي يواجهها القطاع المكتبي بخدماته والسعي لمعالجتها بالاعتماد على مجموعة المؤشرات والمعايير التي تسمح لنا بتقييم الأداء وتجويد كل خدمة والارتقاء بمستوى تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مبادئها، متطلباتها، خطواتها ومشكلاتها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج. 24، ع. 2، 2018، ص. 391.

<sup>2</sup> رشام، بدر الدين، بوالنمر، عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة Servperf نموذجاً. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014، ص. 5.

<sup>3</sup> الفارسي، عبد الله كريم. قياس مؤشرات الأداء. مجلة العدل، ع. 42، 2014، ص. 341.

ولكي تتقدم وترتقي المكتبة لنظام الجودة وتكون متوافقة مع متطلبات النظام يجب عليها اتباع خطوات للتنفيذ العملي لكل مهام ونشاط وخدمة بالمكتبة بعد توصيف برنامج أو خطة لسير العمليات نحو تأهيل القطاع المكتبي والقيام بالأعمال بسرعة وكفاءة وفعالية وسيساعد هذا بشكل ما في التقليل من المشاكل والأعباء وتحقيق التوازن في جوانب العمل ومن أجل القدرة على المنافسة والتميز في تقديم الخدمات لابد من تنفيذ الخطوات ومراحل الجودة خطوة بخطوة، إذ تعمل هذه الخطوات على توجيه المكتبات نحو تطبيق الجودة بإضفاء جملة من التحسينات المستمرة وتقديم بيئة مناسبة وفعالة للتعليم والعمل بالتركيز على معايير الجودة مما يعزز دور المكتبة لدعم البحث العلمي واكتساب مكانة ثقافية كمصدر للمعرفة.

### 10.3. متطلبات إدارة نظام الجودة بقطاع المكتبات ومراكز المعلومات:

إن الجودة باختصار هي المساهم الرئيسي لتحقيق رضا المستفيدين وتعزيز قيمة المكتبة وسمعتها وكفاءتها وتكسيبها القدرة على التنافس مع أقرانها من المكتبات وهذا ما يتطلب الامتثال لمجموعة المتطلبات التي تضمن إدارة وتسيير مبادئ الجودة ومعاييرها فيما نقدم مجموعة المتطلبات الأساسية لإدارتها في المكتبات:

- **دعم القيادة لمفهوم نظام الجودة:** يتطلب من الإدارة العليا التي تمارس أدوار القيادة الاستماع لمشاكل الموظفين داخل المكتبة والعمل على معالجتها مع تقديم الدعم لهم من خلال تدريبهم على حل مشكلات المختلفة والجديدة التي قد تواجههم مستقبلاً بالإضافة لتشكيل علاقات قوية بين موظفيها بإقامة ثقافة تنظيمية بالمكتبة مما سيحسن الأداء الفعلي للعاملين ويجعلهم يقدمون الأفضل جراء الثقة التي منحتم لهم القيادة جراء توجيههم للمبادئ الأساسية لنظام الجودة كونهم أسبق بالخبرة لهذا الفكر وتسرع عملية بلوغ الجودة.
- **تشكيل فرق عمل:** إن أهم متطلبات نجاح إدارة الجودة بالمكتبة هي التكتلات المتينة لفرق العمل حيث تشكل علاقات يسودها الدافع للتغيير وتحقيق الأفضل دائماً للمكتبة بعيداً عن المشاكل الاجتماعية والخاصة وإنما الهدف واحد هو خلق التميز لأن العمل الجماعي سيختصر الكثير من العوائق باتخاذ القرارات المناسبة والاشراك في وضع الخطط والبرامج وإدارة وتسيير العمليات الإدارية والفنية بطريقة صحيحة ومضبوطة من البداية، ولهذا لابد من الاختيار والتعيين الأنسب للموارد البشرية في المناصب المناسبة للأعمال التي لهم إضافات فيها للمكتبة مع ضرورة تأهيلهم بصفة



مستمرة للتنسيق الملائم لأعمالهم ووظائفهم مع تشجيعهم وتحفيزهم ومشاركتهم في حل مشاكلهم تخلق لديهم أفكار إيجابية نحو التغيير واستثمار جهودهم في العمل.

- **تهيئة الجو المناسب للعمل:** لنجاح استمرارية نظام الجودة والتحكم في إنتاجية الموظفين وأدائهم على إدارة المكتبة يتطلب الاهتمام بالمتطلبات الأساسية لإدارة وتنظيم وتسيير النظام وبلوغ النتائج المرجوة منه توافر كل من الموارد المالية والبشرية والمعدات اللازمة لتهيئة البيئة الداخلية للعمل وتحفيز الموظف بتوفير إمكانية الضرورية التي يحتاجونها وهذا ما يحرك الموظفين لتقديم أداء جيد يحقق الغاية المنشودة ويغرس القناعة والايان لتقبل إدارة الجودة.
- **التدريب والتكوين:** من أبرز الممارسات الفعالة لنجاح إدارة الجودة على المدى البعيد وخاصة في ظل التنافس الذي يشهده هذا النوع من المؤسسات حيث تسعى كل مؤسسة لبلوغ الريادة والتفوق على مثيلاتها من المكتبات الرئيسية لذا فالكفيل لتطوير والتحسين وفقا لمستجدات الحديثة كل من عملية التدريب والتكوين حول إدارة الجودة بالمكتبة فكليةما يقدم برامج تكون العامل لإدارة وتنظيم وتسيير ومواجهة الأزمات أي كل ما يتعلق بضمان نجاح نظام الجودة بالشكل الصحيح.
- **الإشراف والمتابعة:** هي مرحلة تقييم البرنامج والخطط ونظام المتبع لبلوغ الجودة بصفة مستمرة لرصد نقاط الضعف ومعالجتها قبل أن تتأزم إلى مشكلات مع التحسين المستمر على مستوى الخدمات من خلال الرقابة والمراجعة الذاتية داخل المكتبة الرئيسية أو باستخدام التحليل الاحصائي كذلك أخذ آراء المستفيدين منها عن مستوى الأداء للخدمات المقدمة بعد القيام بالتحسينات عليها.
- **التركيز على العمليات:** أولت إدارة الجودة على الاهتمام والتركيز الفعلي المثلن بالتحسينات على العمليات والخدمات باعتبارها الدافع القوي لبقائها بمراكز العالية لأن الخدمة هي ذلك النشاط الذي يعكس مدى جودة نظام المكتبة كما تمثل أهم مطلب لتلبية احتياجات المستفيد.
- **قياس الأداء:** هي مؤشرات تستخدم من قبل المكتبة لتقييم مستوى أدائها باستخدام معايير ومواصفات عالمية تحدد نقاط القوة والضعف ودرجة نجاح كل خدمة هل وافقت النتائج المطلوبة أم العكس لاقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمات وهذا بمقارنتها بمعايير ثابتة.

## 11.3. مراحل تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات :

تعمل المكتبات بشتى أنواعها على تبني مراحل لتطبيق الجودة وهذا ما أدلت به "د. بوعموشة نعيمة" و "د. بشته حنان" في مقالهم حيث تم تحديدها في المراحل الخمسة التالية لإدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية ومنه تم إسقاط هذه المراحل على واقع المكتبات فكانت كالتالي<sup>1</sup>:

- **المرحلة الصفيرية:** يقرر أمناء المكتبات في هذه المرحلة إن كان هناك استفادة من التحسينات الشاملة من تطبيق نظام إدارة الجودة أم العكس وبالتالي هذه المرحلة ستكون لاتخاذ القرارات لتطبيق إدارة الجودة بالمكتبة أم لا.
- **المرحلة الأولى-التخطيط والصياغة:** وفيها يتم صياغة ووضع رؤية عن نظام المكتبة وأهدافها المسطرة والاستراتيجيات المتبعة والقرارات المقترحة وتتطلب هذه المرحلة نشر ثقافة الجودة داخل المكتبة وتعميمها على كل المستويات داخل النظام واختيار أنسب الأعضاء للمشاركة في عمليات التطوير والتحسين.
- **المرحلة الثانية -التقويم والتقدير:** وهي مرحلة التقويم الذاتي للأداء والأفراد مع التقدير التنظيمي للنظام بإجراء المسح الشامل من أجل إرضاء المستفيدين منها بالدرجة الأولى والمجتمع بشكل عام.<sup>2</sup>
- **المرحلة الثالثة - التطبيق والتنفيذ:** حيث يتم التطبيق وهي مرحلة تنفيذ نظام الجودة داخل المكتبة وتعميمه على كل المستويات الإدارية ويرافق هذا برامج تدريبية مختلفة محددة بشكل مناسب لكل المكتبيين والعاملين مع وجود الدعم الكافي من الإدارة العليا حتى يتم كسب الثقة ومنه التحسين للعمليات أو الخدمات المرغوب التعديل بها.
- **المرحلة الرابعة -تبادل ونشر الخبرات:** تعتمد هذه المرحلة على نشر وتعميم المهارات والخبرات على باقي المكتبات عند النجاح في تطبيق نظام إدارة الجودة بالمكتبة.

## 12.3. تعزيز تطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات من خلال الممارسات والتقنيات المتبعة :

إن تطبيق إدارة الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات لا يتحقق إلا في ظل تبني مجموعة من الممارسات التي تضمن نجاحها وهي متمثلة في:

<sup>1</sup> الأسدي، سعيد جسيم. فلسفة التربية في التعليم الجامعي والعالي. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014. ص.518

<sup>2</sup> بوعموشة، نعيم، بشته، حنان: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية، مجلة التمكين الاجتماعي، مج. 1، ع.3، 2019. ص.55.

- ✓ التحسين المستمر لخدمات المكتبية بما يتوافق واحتياجات المستفيد.
- ✓ القيام بدورات تدريبية للموظفين بالمكتبة لتطوير من مهاراتهم وكفاءتهم بوضع برامج تدريبية تسهل على الموظفين التكيف مع التغيرات الجديدة من استخدامات للبرمجيات التكنولوجية والتطبيقات وتطوير أدوارهم بالبيئة الرقمية إلى غير ذلك.
- ✓ الاعتماد على مؤشرات ومعايير الجودة الدولية والعالمية في مجال المكتبات والمعلومات التي تضمن التحسينات الفعلية للخدمات المكتبية والعمل على تقييم العمليات للتعرف على النقص ومعالجة المشاكل قبل وقوعها للحد منها.
- ✓ التعرف على الامتيازات ونقاط القوة بالمكتبة لاستغلال الأمثل لها كونها أداة للتميز والشهرة بين مثيلاتها بغية البقاء والاستمرار والقدرة على المنافسة في سوق خدمات المعلومات.
- ✓ الرقابة والمتابعة للعمليات والخدمات داخل المكتبة لمعرفة السير الصحيح لمختلف أقسام المكتبة وأدوار الموظفين ومقارنتها ومطابقتها مع المتطلبات والاحتياجات للتعرف على إمكانية الوصول لتحقيق الجودة.
- بالإضافة إلى الممارسات المذكورة سابقا يمكن أن تتجلى الممارسات والطرق الأخرى كخطة لتطبيق الجودة بالمكتبات وهذا ما أشار إليه "د. أحمد جابر حامد التفهني" في النقاط المتمثلة في<sup>1</sup>:
- ✓ إعلام كل ما هو جديد داخل المكتبة للمستفيدين بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها.
- ✓ وضع وإعداد أدلة إرشادية تتوفر على معلومات حول المكتبة وخدماتها.
- ✓ إنشاء خطة ذات أهداف طويلة الأمد مع ضمان التحسين الدوري والمتواصل للخدمات المكتبية.
- ✓ الاهتمام بالمستفيد عن طريق التعاطف معه والابتسامة الدائمة والرد على استفساراته العلمية وغيرها من التعاملات المستهدفة.
- وهذا ما يوفقه "د. بوعافية السعيد" و "د. محمد عبد الهادي" حيث ذكر في مقاله أن هناك نقاط رئيسية تعتبر من الممارسات الفعالة لتطبيق وإدارة الجودة بالمكتبات كانت كالآتي:
- ✓ إضافة تحسينات على مباني المكتبات بما يتوافق ومعايير الدولية.
- ✓ تدريب وتكوين العاملين بالمكتبة بإعداد برامج حديثة ومقننة.

<sup>1</sup> التفهني، أحمد جابر حامد. إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا: دراسة نظرية ميدانية. المؤتمر العلمي الثالث لجامعة حضرموت بعنوان نحو جودة البرامج الأكاديمية وتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع، 2014. ص. 12-13.

- ✓ الرقابة على احتياجات المستفيدين والنظر بشكاويهم ومعالجتها.
- ✓ التركيز على فئة ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء إعداد الخدمات والأخذ بعين الاعتبار كيفية إيصال الوثائق والمعلومة لهم.<sup>1</sup>

وتزامنا مع النقاط السابقة نشير لضرورة الحرص المستمر على وجود علاقات مهنية قائمة على اتصال دائم بين المكتبيين والإدارة وأيضا المستفيدين منها كون هذه العلاقة ستثمر بالحصول على المعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات الصائبة داخل المكتبة لذلك لا بد أن تحظى الفكرة باهتمام بالغ من طرف المكتبيين والمسؤولين في هذا المجال باعتبارها من أهم الممارسات التي ستفي بنتائج جد إيجابية بالقطاع المكتبي على المدى البعيد تماشيا مع متطلبات المستفيد ورغباته ليشعر بالانتماء والثقة في الخدمات المقدمة مما يحيل المؤسسة لكسب ولائهم الدائم، أما فيما يخص إدارة المكتبة فلا بد من أن تفسح المجال للمكتبيين نحو المشاركة الفعالة للتطوير واتخاذ القرارات وإعطاء قيمة لأفكار التي يطرحها بتجسيدها على أرض الواقع وبهذا تزيد نسبة إبداعه وتقديم كل ما هو جدير للرفع من صدارة المكتبة على الصعيد الوطني أو العالمي ولا ننسى عملية التحسين المستمر كأداة للتعرف في كل مرة على نقاط القوة والضعف في خدماتها وعملياتها الفنية مما سيسمح بمعالجتها بالنسبة للنقائص واستثمار محطات القوة لسير على طريق الجودة وجل هذه الممارسات المذكورة ستساهم بشكل ما في تفعيل نظام الجودة نحو الأحسن والتقدم والنمو لبلوغ المقاصد والاهداف إلى تقيد الصدارة في الهرم التنافسي طبقا لفعاليات الجودة.

### 13.3. معوقات تطبيق الجودة بميدان المكتبات ومراكز المعلومات :

في ميدان المكتبات ومراكز المعلومات نجد جملة من العراقيل والصعوبات التي تلقيها هذه الأخيرة جراء تبنيتها هذا النظام العالمي ومن بين هذه العراقيل نذكر:

- ✓ تركيز المؤسسة على تبني معايير وأساليب لا تتوافق مع نظام المؤسسة وموظفيها يؤدي للفشل من البداية كذلك إن عدم التزام الموظفين بتوحيد الجهود والمشاركة الجماعية في الأعمال واتخاذ القرارات مما يؤدي لفشل الخطة نتيجة الأعمال الفردية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوعافية، السعيد؛ عبد الهادي، محمد. الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة أمودجا. مجلة علم المكتبات، مج.6، ع.1، 2014. ص.72.

<sup>2</sup> الترتوري، محمد عوض؛ جويحان، أقادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، 2006. ص 95.

✓ تبني طرق وأساليب للإدارة الجودة لا تتوافق وأهداف المؤسسة واحتياجات مستفيديها مما يؤدي لفقدان الثقة في نظام الجودة وتخوف العاملين في المؤسسة من تحمل المسؤولية لالتزامهم بمعايير حديثة بالنسبة لهم.<sup>1</sup>

✓ اتباع الأسلوب الدكتاتوري أو الأوتوقراطي في الإدارة وتشدد المديرين في تفويض صلاحياتهم.<sup>2</sup>

✓ عدم التقيد والالتزام الكافي من طرف العاملين في المكتبة مما يخلف فشل البرنامج لأنه من الضروري مشاركة جميع الأفراد.

✓ استعجال النتائج التي يفترض فيها أن تكون بعيدة المدى مما يجعل الإدارة تختصر بعض الإجراءات التي قد تكون مهمة في إنجاح البرنامج.<sup>3</sup>

✓ الاعتقاد ان تبني معايير الجودة تكفي لتحقيق الجودة المطلوبة وغض النظر عن الممارسات الحديثة والاستراتيجيات الفعالة لتطوير القطاع ودعمه لبلوغ ذلك، كذلك محاولة البحث عن الحلول البديهية والسريعة دون دراسة وتحليل.<sup>4</sup>

ومنه نستخلص من جملة المعوقات السابقة مواجهة المكتبات العديد من المشاكل والمؤثرات التي تقف حائلا لتطبيق نظام الجودة وتحقيق التميز بها كونها تعرقل سير العمليات والخدمات بالطريقة السليمة والصحيحة ويمكن شرحها فيما يلي: فبطبيعة الحال تواجهها مشاكل من زوايا مختلفة تبدأ بالإدارة حيث لا يتقبل العاملون للتغيرات الجديدة بالمنظمة كما يمكن ارجاع السبب للقيادة المتسلطة الغير مقتنعة بجهود العاملين وهذا ما يؤثر على مستوى انتاجهم وابداعهم في العمل، ومن منظور آخر هناك من يرجعها لعوائق تتعلق بالموارد البشرية لعدم تقبلهم للتغيير وتبني أساليب جديدة أوقد يكون السبب راجع لقلة خبرتهم وتكوينهم لاستخدامات المكتبية وأيضا ضعف التغذية الراجعة بين المكتبيين وغيرها من الأسباب السلبية، في حين يكون العائق حسب رأينا في معظم الحالات يتعلق بقلّة التمويل فلا تستطيع المكتبة التفاعل مع النظام ومتطلباته لمتابعة العملية وضمان نجاحها ليكون بذلك أكبر عائق يعترض طريقها لأن نقص التمويل يؤدي بحد ذاته لمشاكل متجذرة لا تستطيع معالجتها بطريقة أخرى مثل مشاكل التكنولوجيا وقلة التجهيزات

<sup>1</sup> نيمور، عبد القادر. استخدام معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات: واقع وتحديات الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014. ص.9.

<sup>2</sup> شاكر مجيد، سوسن. الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014، ص.39.

<sup>3</sup> غوار، عفيف. تطبيقات معايير الجودة في أنظمة المعلومات والمكتبات الجامعية بمدينة وهران. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014، ص.8.

<sup>4</sup> أبو نصر، مدحت محمد. إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات. ط1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015. ص 58.

والمعدات وكلها جملة من المعايير التي تحيل تطبيق الجودة والتكيف مع كل المتطلبات التي تسمح بتبنيها كنظام ومن هذا المنطلق ومن خلال آراء الباحثين أعلاه نقدم العناصر التالية كأبرز معوقات تؤثر على أداء المكتبات والمكتبيين نحدد أهمها:

- ✓ **عدم وجود ثقافة تنظيمية:** غياب الثقافة التنظيمية الفعالة والمتمثلة في القيم والاتجاهات والسلوكيات التي يتشاركها المكتبيين في المكتبة ليعيق ذلك عمليات التحسين والتطوير داخلها.
  - ✓ **ضعف البنية التحتية التكنولوجية:** إن قلة توفر التجهيزات اللازمة لإدارة وتسيير العمليات والخدمات يؤثر على أداء المكتبة ويعيق توفير الخدمات الرقمية والبحث السريع والفعال.
  - ✓ **قلة الوقت لتقديم الخدمات:** إن الضغوطات التي تفرضها إدارة المكتبة بتحديد وقت لتقديم الخدمة معينة ينتج عنه خدمات غير فعالة لضيق الوقت وتسريع العملية على المكتبي مما يجعله يقدمها بالشكل غير مناسب.
  - ✓ **محدودية الموارد:** تأثر قلة الميزانية على نظام الجودة حيث ينتج عنها غياب البنية التحتية وإعاقة عملية تطوير البرامج والنشاطات المكتبية وإتاحة الدورات التكوينية للمكتبيين وهذا ما يؤثر على تلبية رغبات المستفيدين وتقديم خدمات متميزة لهم.
  - ✓ **نقص عملية التكوين والتدريب:** من الممارسات الكفيلة لتحقيق الجودة على المدى البعيد وجود التدريب والتكوين وغيابهما يؤثر بشكل كبير تطوير كفاءة ومهارات الموظفين مما يخلف ضعف استخدام التكنولوجيات الحديثة وتقديم خدمات غير كفؤة مقارنة بما هو مطلوب.
  - ✓ **عدم وجود برنامج محدد:** إن تبني العشوائي لنظام الجودة يكون دون تخطيط وتنظيم مسبق الذي يحدد الخطوات والممارسات الصحيحة للتطبيق لتكون بطريقة مقننة أكثر تمتاز بكفاءة خدماتها وهذا ما يجعل أغلبية الموظفين يمارسون العملية عشوائيا فينتج عنها الفشل النهائي للمكتبة.
- وللتغلب على هذه المعوقات يفترض على إدارة المكتبة العمل على تحسين التخطيط الاستراتيجي ووضع برامج لإدارة العمليات والخدمات مع تحسين البنية التحتية ولا ننسى تعزيز التكوين والتدريب للموظفين هذا كله في إطار صياغة استراتيجية واضحة تشتمل على كل الخطوات سابقة الذكر لتطبيق المعايير والممارسات الخاصة بنظام الجودة.

## خلاصة الفصل:

إن مفهوم الجودة نسبي من حيث التعريف فقد تم التطرق له من جوانب عديدة كل على حسب مجاله العلمي فأصبح بذلك من المواضيع الأكثر اهتماما من قبل الباحثين والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية وكذلك المؤسسات الوثائقية والتي باتت تطمح الى تبنيها في كافة مرافقها ونشرها على المستويات الإدارية الخاصة بها لتحقيق مستوى عالي يتماشى مع المواصفات والمعايير العالمية فالجودة في مدلولها تعني خلق خدمات وفق المعايير والمقاييس العالية، واستنادا لهذا فتطبيق نظام الجودة يتطلب موارد مادية تتماشى والتطورات التكنولوجية الحاصلة في العصر الحالي إضافة إلى التدريب والتكوين المعرفي للموارد البشرية الذي يعد حافز فعال للتنمية الأفراد نحو تقديم ما هو أفضل للمكتبة وهذا ما ندى إليه كل من جوران وديمنغ باعتبارهم المؤسسين الفعليين للجودة حيث تم التركيز على تكوين المورد البشري وتدريبه بشكل جيد يضمن لاحقا أداء متميز ذو كفاءة من قبل المكتبات ومراكز المعلومات.

# الفصل الرابع:

المعايير والمواصفات الدولية  
المتعلقة بالجودة في مجال  
المكتبات ومراكز المعلومات.



## تمهيد:

نتيجة للتغيرات الديناميكية العلمية في الساحة الثقافية أجبرت المكتبات اليوم لمواكبة التطورات بأداء دورها في دعم العملية التعليمية والثقافية للفرد من خلال الخدمات التي تقدمها للتوافق والمنهاج الدراسي المقرر سواء للتلاميذ أو الطلبة أو باقي أفراد المجتمع لتتقنهم وكسر الجمود فيما يفيد وأيضا تلقين المجتمع على تعلم كفايات البحث عن المعلومات واستخدامها وتنمية قدراتهم المعرفية ليصبحوا أشخاصا قادرين على تأدية واجباتهم وكسب مهارات تساعدهم في دورة حياتهم العلمية والاجتماعية وهذا لا يتحقق إلا في ظل تبني أحد معايير الجودة الموافقة لأهداف المكتبة والعمل بمؤشراتها بتعميمها على المكتبيين داخل المؤسسة الواحدة لتحسين من خدماتها وتفعيل دور المكتبة المراد التطبيق والتحسين بها لتسمح بأداء مهامها ونشاطاتها، ومن أبرز المعايير جاء معيار ايزو 11620 لدعم كافة أنواع المكتبات الصادر عن المنظمة الدولية لتوحيد القياسي سنة 1998 من طرف المختصين في المجال فقاموا بتسطير مؤشرات لتطوير الخدمة المكتبية ووضع خطة موحدة مضبوطة لجميع المستعملين رغبة في بلوغ التميز وتحقيق الجودة في الأداء بتقديم الخطوط العريضة الرئيسية من إرشادات وتوجيهات مقننة للمكتبيين والمسؤولين عنها لأدارتها مع نصب الاهتمام على الأهداف المرجوة.

**1.4. مفهوم المعايير :** تستخدم المعايير لتحسين المستمر للأداء من خلال تقييم كافة الخدمات المكتبية، وسنعرض العديد من المفاهيم الخاصة بالباحثين بهذا المصطلح المتمثلة في التالي :

**1.1.4. لغويا :** هو ما تم اتخاذه من أجل القياس والتقييم وهو نموذج يعتمد عليه للحكم والمقارنة لما ينبغي أن يكون عليه الشيء.<sup>1</sup>

**2.1.4. اصطلاحا :** فالمعيار "هو وثيقة تم انشاؤها بالإجماع وتمت الموافقة عليها من قبل هيئة توحيد معترف بها."<sup>2</sup> ومنه ترى الباحثة أن مصطلح المعيار هو مجموعة الإرشادات والتوجيهات القياسية التي تحدد مستويات الجودة وتؤدي لتطوير الأداء من خلال المؤشرات المعيارية التي تسهم في إدارة وتسيير

<sup>1</sup> شاكر مجيد، سوسن. الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014. ص.169.

<sup>2</sup> Diouf, Antomin Benoit. *Nourmes et Standards pour la Description et l'accès aux ressources électroniques Dans les bibliothèques approche classique et moderne*: (en ligne), Disponible sur : [https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-4\\_Diouf.pdf](https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-4_Diouf.pdf)

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

الجودة بقطاع أو مؤسسة معينة بأمثل الطرق والممارسات التي تضمن التطوير والتحسين بالخدمات على المدى البعيد.

أما حسب المنظمة العالمية للتوحيد القياسي ISO عرفتها: "بأنها مواصفة فنية أو وثيقة متاحة لتوحيد القياسي معتمدة على تجارب ونتائج المراجعة في مجال العلوم والتكنولوجيا وهي مصادق عليها من طرف هيئة التدريس"<sup>1</sup>؛ وعليه نستخلص أن المعايير هي مجموعة التجارب والنتائج المطبقة لتفعيل أو إنشاء خدمة ما، بعدها تم تطويرها وتنسيقها لتناسب وأهداف وخدمات المؤسسات المعتمدة يكمن الغرض منها في توحيد القياسات لتحسين الأداء العام محل التطبيق.

وهذا ما تم تأكيده في الكتاب المعروف ب: اعلم الصادر بسنة 2013 في تعريفه بأنه مواصفة مقبولة على نطاق واسع ومتفق عليه عالميا لتحديد ما ينبغي ان يكون عليه الشيء وهو مجموعة من القواعد والشروط التي تم تحديدها مسبقا كتحديد المواد والأداء والخدمات.<sup>2</sup> فالمعايير تستخدم لقياس خدمة معينة وموافقتها مع النتائج الفعلية لضمان كفاءة وفعالية تلك الخدمات.<sup>3</sup>

واستكمالا لهذا الطرح نأكد أن المعايير جاءت بهدف تقييم مستوى جودة العمليات والخدمات داخل قطاع معين وكذلك من أجل مواكبة التغيرات المختلفة والمتطورة التي تحدث عبر الزمن عن طريق خلق ووضع مؤشرات جديدة تفعل خدمة ما وتحقق الرضا للأفراد بوقت واحد، خاصة في ظل غياب المعرفة والخبرة لدى الكوادر البشرية والمؤسسات نحو الممارسات والتقنيات التنظيمية المساهمة في تعزيز الجودة بالخدمات والأداء.

وتشير "روزا ماريا" بذلك أن المعيار هو جملة من القواعد الإرشادية الصادرة عن هيئة التقييس سواء على الصعيد الوطني أو العالمي. لتجدر الإشارة لأهمية صياغة القياسات المعيارية من قبل هيئة أو منظمة رائدة بمجال الجودة وتكون تتكون لجنة من الخبراء والمختصين القائمين على صياغة سياسات ومؤشرات

<sup>1</sup> حسين يونس، أنغام، سالم، ياسين حسيب. تطبيق معايير (اعلم) في المكتبات الجامعية المركزية في إقليم كردستان. العراق: المكتبة المركزية لجامعة السليمانية أنموذجا. جمعية الاختصاصي المعلومات والمكتبات والتوثيق، مج.2، ع.2، 2020. ص.158.

<sup>2</sup> اعلم. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. ص.11.

<sup>3</sup> عبد الحليم، طارق حسين. الإدارة التربوية في الالفية الجديدة: مدخل متعدد لعالم متغير. ط1. القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010. ص.76.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

التطبيق والتقييم كونهم ذوي خبرات وشهادات عليا تؤهلهم بوضع الشروط والمعايير طبقا للواقع المعاش وأفاق التطور المستقبلية.

وفي تعريف آخر ذكر: أن المعايير مجموعة الارشادات والقواعد الموحدة التي توفر المتطلبات وأهداف نظام إدارة الجودة لضمان التناسق بين العمليات والمتطلبات المحددة كما يمكن استخدامه كوسيلة لقياس رضا المستفيدين.<sup>1</sup>

ومع عرض آراء وأفكار الباحثين نرى اختلافات في التعاريف السابقة إلا أنها تتفق بشكل عام على أن تعريف المعايير يمكن تلخيصه في الفقرة التالية:

ومن مجموع هذه التعاريف نستخلص أن المعايير هي تلك المقاييس والمواصفات التي تؤدي للامتثال والتقييد بالخطوات الفعلية نحو تحقيق الجودة في قطاعات مختلفة، عن غض النظر عن نوعية نشاطاتها إن كانت خدمتية أو تجارية كونها موثوقة وذات كفاءة نظرا لصياغتها من طرف خبراء وهيئات في المجال وتشمل استخدامات وممارسات متعددة لضمان الجودة ونجاح تطبيق المعايير داخل المؤسسة المتبنية للنظام. وهذا ما أدلى به كل من "د. بن السبتي" و "د. لحواطي عتيقة" في ورقتهم البحثية: أن المعيار متمثل في المقاييس والمواصفات التي تمكننا من قياس وتقييم مستوى جودة خدمة مكتبية معينة وقد تم صياغتها من طرف هيئات وجهات معترف بها وتكون عادة مقاييس كمية أو نوعية.<sup>2</sup>

### 2.4. المعيار حسب تخصص علم المكتبات :

وفي هذا السياق ندرك اهتمام خاص من الجهات المسؤولة والمختصة لصياغة المعايير بتوجيه النظر لمجال علم المكتبات والمعلومات حيث وضعت مؤشرات ومواصفات دولية معترف بها مقننة ومتفق عليها من خبراء في المجال لتحسين وتطوير القطاع المكتبي باتباع ما نصت عليه المعايير القياسية وهذا بالتحسين من مستوى الخدمات المكتبية والمباني وتدريب الموارد البشرية وغيرها من العمليات الكفيلة لتفعيل دور

<sup>1</sup> Kumcoro, Andreas Mahendro. **Employing Quality Management Principles to improve The Performance Of Educational Systems: An Empirical Study Of The Effect Of ISO9001 Standard On Teachers And Administrators Performance The Indonesian Vocational Education System.** Adissertation Submitted In Partial Fulfillment Of The requirements for the Degtor Of Philosophy. University Of Central Florida, 2013, p.p.14-15.

<sup>2</sup> بن السبتي، عبد المالك؛ لحواطي، عتيقة. معايير مباني المكتبات العامة ودورها في تفعيل جودة الخدمات القراء في ظل تحديات البيئة الرقمية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014. ص.8.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

المكتبات وبلوغ النتائج المطلوبة للتميز وتحقيق الاكتفاء للمستخدمين من خدماتها، ومنه تعتبر المعايير على أنها جملة المؤشرات الموحدة لإدارة وتسيير وتنظيم وتطوير العمليات المكتبية في ظل استخدام القواعد والمقاييس المقننة والمعدة خصيصاً لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بغرض بلوغ التميز وتحقيق الجودة بهذه المؤسسات الوثائقية، وهذا ما أدلت به موسوعة المكتبات والمعلومات لجمعية الأمريكية: "بأنها المقاييس التي يمكن بها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وهذه المعايير مقننة من طرف هيئات المهنية والجهات المعترف بها"<sup>1</sup>.

كما تعرفه "د. سيدهم خالد هناء"<sup>2</sup>: على أنها مجموعة الأهداف والغايات التي تسعى المكتبات ومراكز المعلومات لتطبيقها لبلوغ درجة التميز بين مثيلاتها سواء على المستوى الإقليمي أو الدولي وهذا بتقديم خدمات وأنشطة مكتبية ذات كفاءة وجودة للمستخدمين من مختلف التخصصات والتوجهات العلمية في الجامعات والمدارس العليا والمعاهد العلمية ومراكز البحث وغيرها.

وبالتالي فإن تطبيق المعايير في المكتبات يعتبر جزءاً مهماً لتنظيم وإدارة المكتبات ومجموعاتها وخدماتها المكتبية حيث تحدد اختيار وتصنيف وكافة العمليات الفنية التي تسمح بتسيير عمليات البحث لاسترجاع الأمثل للموارد وتحقيق الرضا للمستخدم من خلال جملة الممارسات التي تنتهجها جراء تطبيق معيار محدد من تحديد طرق العمل، تقسيم المسؤوليات لمن يحفظ سلامتها وتطويرها، إدارة ساعات العمل والإنتاج لكل موظف، توفير الخدمات الالكترونية، إعداد وصياغة برامج التطوير والتحسين بالخدمات وغيرها من الطرق الفعالة لتوثيق نظام الجودة داخل المكتبة.

وهذا ما توضحه "د. الزبون إيمان": أنها مجموعة المواصفات والمقاييس التي جاءت بغرض تطوير الخدمات المكتبية لتحقيق رضا المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات بتسهيل الممارسات المتبعة في المكتبة وتسهيل الوصول للموارد والمعلومات بالنسبة للأشخاص المستخدمين منها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بوخاري، أم هاني. أهمية اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات. مجلة RIST، مج.19، ع.1، 2011. ص.176.

<sup>2</sup> سيدهم، خالدة هناء. معايير جودة الأداء بالمكتبات العامة الجزائرية بين الواقع والمستقبل: دراسة حالة للمكتبة المركزية لولاية باتنة، مج.3 ع.5، 2016. ص.135.

<sup>3</sup> الزبون، إيمان، الحديدي، منى. تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى أشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مج.9، ع.4، 2013. ص.382.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

### 3.4. المعايير ومؤشرات قياس الأداء :

معايير ومؤشرات الأداء تعتبر من الأدوات الهامة في تجويد وتحسين الخدمات وإدارة الموارد البشرية والتقنية وكذلك المالية تستخدم لتقويم الأداء وقياسه بطرق مقننة ومعايرية لبلوغ لنتائج دقيقة وذات جودة؛ وفي هذا الخصوص نقدم مجموعة من التعاريف التي قدمها باحثين في المجال ومنها:

تم تعريفها في دراسة الباحثين "مصلح وسام" و "عماد أبو عيد" المُنونة بـ "مقاييس الأداء الخاصة بتقييم المجموعات الالكترونية: دراسة تحليلية": إن مصطلح مؤشرات الأداء في مجال المكتبات يعبر عن المقاييس والمعايير التي تمكننا من تقديم والتحسين بالخدمات المكتبية سواء التقليدية او الالكترونية، حيث أصبحت من الأدوات الأساسية لأي مكتبة لقياس معدل الأداء وتطوير الخدمة مع تنظيم الأعمال وكذلك تقييم كفاءة مصادر المعلومات التي خصصت لتقديم تلك الخدمات لتتحقق الجودة والفعالية في خدمات وأنشطة المكتبة.<sup>1</sup>

وذكر في دراسة "زينب الجوهري": أن الهيئات المسؤولة عن إصدار المؤشرات والمواصفات القياسية هي تلك الهيئات المعترف بها على المستوى الوطني والإقليمي والدولي وتكون مهمتها الأساسية تنظيم الأعمال وتحسين الخدمات بتطويرها وفق مؤشرات مقننة تعمل على استدراك النقائص وتجويد الأداء داخل المكتبات ومراكز المعلومات من تدريب وتأهيل للكوادر البشرية وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة ويتم إعدادها من طرف لجان مختصة في المجال.<sup>2</sup>

ومما سبق إن اعتماد واستخدام معايير الأداء يكون لتطوير العمل وإنشاء خدمات جديدة للمستفيدين من خلال تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء لاتخاذ القرارات والتصويبات الصحيحة الخاصة بالجودة، وفي هذا المنوال ظهرت العديد من المعايير القياسية التي تهتم بقياس الأداء في كل من المكتبات الجامعية، العامة، المدرسية، الوطنية سواء تعلق الأمر نحو جانب الالتزام بأخلاقيات المهنة أو إدارة المجموعات التقليدية والالكترونية وحتى إدارة المرافق والعاملين، أيضا الميزانية وغيرها من المؤشرات التي تحقق الجودة والفعالية داخل المكتبات ومراكز المعلومات بهدف الوصول لرضا التام للمستفيدين.

<sup>1</sup> مصلاح، وسام، أبو عيد، عماد. مقاييس الأداء الخاصة بتقييم المجموعات الالكترونية: دراسة تحليلية، عمل لمؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، الأردن، 2015. ص.7.

<sup>2</sup> الجوهري، زينب. مواقع هيئات التقييس العربية: دراسة تقييمية. Cybrarians Journal، ع.45، 2017. ص.5.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

### 4.4. أنواع المعايير الموحدة:

في مجال المكتبات جاءت المعايير لتمثل المبادئ والخطوات الإرشادية التي تحدد كيفية إدارة وتنظيم المكتبات وطرق تقديم الخدمات لتحقيق رضا المستفيدين، أما مؤشرات الأداء فهي تلك القياسات المعيارية التي تستخدم لتقييم الخدمات المكتبية ومدى توافقها مع تلك المعايير، وتنقسم المعايير حسب ما أشار لها "د. عليان ربحي مصطفى" في نوعين رئيسيين هما<sup>1</sup>:

#### 1.4.4. المعايير النوعية :

وهي تعتمد على تقديرات وتصورات الباحثين لا على قواعد مقننة يتفق عليها الجميع وهي تلك المعايير التي تستخدم حسب ما يناسب ظروف المكتبة بإتباع خطة أو برنامج معين لأداء الخدمة وتكون بمثابة مرجع للمكتبات لضمان تطوير وتحسين الخدمات ذات كفاءة عالية.

#### 2.4.4. المعايير الكمية :

تستخدم في مجال المكتبات المعايير الكمية التي جاءت بغرض القياس والتقييم الكمي للخدمات والنشاطات المكتبية يعبر عنها بصيغة رقمية من خلال قياسها وتتمثل في العناصر التالية: معدل استعارة، الوقت المستغرق، التكلفة، عدد الغيابات، دوران الوثائق، الميزانية، مستوى أداء الأفراد، النسب، رضا المستفيد وغيرها ويتم تحديدها بصورة واضحة ومقبولة تساعد لقياس أداء المكتبة بفهم استخدامات الموارد والخدمات وإعطاء الأفضل للمستفيدين.

وعليه في هذا الخصوص كان التقسيم للمعايير سواء النوعية أو الكمية باعتبارها أكثر شيوعاً كمؤشرات لإدارة المكتبة وتحسين خدماتها من خلال تقدير الأداء في كافة المجالات والعمليات التي تقوم بها ومنه تعمل على تعزيز خدمات عالية الجودة وتقديمها بأعلى مستويات الأداء والثقة.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014. ص.317.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

### 5.4. أهمية استخدام المعايير في مجال المكتبات والمعلومات :

إن استخدام المعايير في قطاع المكتبات ذو أهمية كبيرة لتحسين الخدمات وتطوير الأداء مما سيعزز الوصول للمعلومات بسرعة ويدعم عملية البحث والتعلم في المجتمع، ونوجز استخدام المعايير للعديد من الأسباب تتجلى في النقاط الآتية:

✓ يؤدي استخدام المعايير حسب منظور مقالة "د. بوخاري أم هاني" المساهمة على ضبط الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات كونها الوسيلة لتوحيد العمليات الفنية وتقييم الخدمات المكتبية بالاستغلال الأمثل للموارد البشرية كذلك التكنولوجية والتجهيزات والمرافق مما يسهل تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين وهذا ما ينتج عنه الارتقاء لمستوى جودة الخدمات المكتبية بما يتوافق ومتطلبات المستقبل ومنه بلوغ درجة التميز بين مثيلاتها من المكتبات.<sup>1</sup>

✓ في حين يشير كلا من "د. بن جامع بلال" و "د. مهري سهيلة" على كونها أداة ضرورية ولازمة للتوحيد في إجراءات العمل والعمليات الفنية والتقييم الخدمات المكتبية من خلال تبيان المؤشرات والخطوات المقننة لتطوير الخدمة باستغلال كل من الموارد البشرية والمرافق والتجهيزات وكل ما يساهم في ذلك.<sup>2</sup>

✓ تعمل على تسيير وضبط عمليات الإدارة والتي هي أساس لجذب المجتمع الذي تخدمه بتحقيق المزيد من التبسيط في العمليات الفنية والإجراءات والممارسات في المكتبة.<sup>3</sup>

✓ تساهم في الارتقاء بخدمات المكتبة إلى مستوى المعايير المطلوبة خاصة ما يتعلق بتطبيق المعايير الدولية.<sup>4</sup>

واستنادا إلى النقاط والأفكار المذكورة سلفا للباحثين في المجال فإن للمعايير أهمية بالغة في تجويد الأداء بالمكتبات مما يحقق الرضا للمستخدمين منها فهذه الأخيرة دون تطبيق معايير تصبح مجرد مخازن للكتب فقط ليسود الجمود عليها وتفرض معطيات غير صحيحة على هذا القطاع الجد مهم في الحياة

<sup>1</sup> بوخاري، أم هاني. مرجع سابق. ص.181.

<sup>2</sup> بن جامع، بلال، مهري، سهيلة. إسهام الجمعية الفرنسية للتقييم AFNOR في تنمية قطاع المكتبات: معايير الوصف الببليوغرافي نموذجاً. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014. ص.4.

<sup>3</sup> حسيب، سالم ياسين، حسين يونس، أنغام. تطبيق معايير (اعلم) في المكتبات الجامعية المركزية لجامعة السلطانية أنموذجاً. جمعية لاختصاصي المعلومات والمكتبات والتوثيق، مج2 ع.2، 2020. ص.8.

<sup>4</sup> راجعي، إسماعيل. تطبيق المعايير الفنية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة 3، 2، 1. رسالة دكتوراه: تخصص علوم علم المكتبات: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2: 2021. ص.56-57.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

الاجتماعية والعلمية والثقافية للأفراد وبغية الوصول للأهداف وتحقيق الرسالة المكتبية عليها تبني استخدام وتطبيق معايير الجودة لتضمن لها العديد من فرص التحسين والتطوير داخل وخارج القطاع كونها الأداة الأساسية في تبسيط إجراءات العمل بصورة دورية ومستمرة كما تعمل على تقديم خدمات وفق ما هو مطلوب بالشكل المقنن لإدارة المبنى والمجموعات وتكوين المكتبيين وكذلك العمليات الفنية وغيرها لتعمل على تنظيم المكتبة وتحقيق الانسجام والتكامل بين أقسامها مع توحيد الجهود المكتبيين نحو تقديم الأفضل أثناء اعداد الخدمات مما ينعكس إيجابيا على اهداف المكتبة ويسيرها لطريق أكثر مرونة ويبرز حضورها على أرض الواقع والتي نصيغها في الجوانب التالية:

✓ **التوحيد والتسهيل:** يساهم استخدام المعايير على توحيد إجراءات العمل والممارسات المنتهجة بالمكتبة فتقيدها بالمعايير يمكنها من تنسيق المهام والأعمال وتسيير الموارد مما يخلق بيئة مناسبة وفعالة لأداء الخدمات وفق احتياجات المستفيد وبلوغ الجودة.

✓ **تنمية وتفعيل الجودة:** استخدام المعايير يفعل جملة من الممارسات التي تعمل على تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين بأحسن كفاءة مما يجعل المكتبة تحرز تقدم ملحوظا نحو تبني نظام الجودة.

✓ **الحفاظ على التراث الثقافي:** تعمل المكتبات عامة على بقاء مجموعاتها المكتبية لأطول مدة ممكنة للاستفادة منها وبالأخص المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية فهي ملزمة للحفاظ على هذا التراث الثقافي الذي أصبح يشكل حضارة الأمة حيث أن تطبيق المعايير يساعد على الحفاظ على الموارد وفق طرق مناسبة وإجراءات متداولة ومقننة تسعى لإبقاء المواد النادرة منها الثقافية والتاريخية للأجيال اللاحقة.

✓ **إدارة العمليات والخدمات:** يسمح استخدام المعايير بتنظيم وتوصيف الموارد بشكل محدد ومنظم مما يسهل استخدامها واسترجاعها من قبل المستفيد، كما يساعد المكتبة لإدارة مهامها ووظائفها بطريقة أكثر فعالية وتنظيم.

✓ **كفاءة الخدمة:** تلتزم العديد من المكتبات بالمعايير الجودة المعتمدة لتطوير الأداء مما يضمن تعزيز كفاءة خدماتها المقدمة للمستفيد ووصولها بجودة عالية.



## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

✓ رضا المستفيد: تعتبر المعايير الإطار القياسي لتجويد الأداء وبلوغ تحسينات فعالة بالخدمات المكتبية وهذا ما يحقق بصفة ضمنية الرضا التام للمستفيد ويجعل المكتبة تطمح بصفة مستمرة نحو بلوغ غاية تمكين وتحقيق رغبات كل مستفيد ومنه إلى الريادة.

✓ التقييم الكفاء: وفقا لما أشار له "د. البطوش" بقوله: إن المعايير تساهم في التركيز على إيجاد آليات ومعايير للتقييم الذاتي لكافة الخدمات والأنشطة التي تقوم بها المكتبات،<sup>1</sup> ومنه يتضح لنا أهمية المعايير في قياس جودة كل خدمة كما تسمح لنا بتحديد أوجه القصور لمعالجتها ونقاط القوى لاستغلالها لتفعيل القطاع.

### 6.4. لمحة تاريخية عن المقاييس والمعايير :

امتد تاريخ المقاييس والمعايير لسنوات عديدة منذ أن برزت الحاجة لتحسين وتطوير الصناعات والمنتجات وكذلك الخدمات خاصة في ظل تطور المجتمعات واحتياجاتها، وبهذا الخصوص نقدم لمحة مختصرة حول المقاييس والمعايير في التالي:

فقد أشار الباحث "إسلام عبد العزيز الجندي" في هذا السياق بمقاله<sup>2</sup>: أن مصطلح التقييس دخل على مجالات عديدة لتوحيد إجراءات العمل وتقنين جوانبها ومنه التقييم وهذا بتوافر مجموعة المعايير المتفق عليها لاختيار وقياس السلع أو الخدمات في ظل تهيئة الأدوات والوسائل الضرورية للاستفادة منها ومع دخول المتغيرات الحديثة وبروز أساليب التحسين الجديدة هنا برز الاهتمام لصنع وصياغة معايير ومواصفات تتوافق وطبيعة المؤسسات وربطها باحتياجات المستفيد ومست جميع المجالات الصناعية والتجارية والخدماتية من ضمنها مجال المكتبات والمعلومات فظهرت منظمات وهيئات لتوحيد القياسي وانبثقت منها المعايير القياسية سواء على الصعيد الوطني أو العالمي توفر على المكتبات والعاملين الجهد لتحسين من نوعية الخدمات وفق مؤشرات معمول بها لتفعيل القطاع وتطوير العمليات الفنية التالية: الفهرسة، التزويد، التصنيف، رضا المستفيد وغيرها فور تطبيقها.

<sup>1</sup> البطوش، خالدة عودة عبد الله. مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة. رسالة الماجستير: تخصص الإدارة التربوية: جامعة مؤتة: قسم الأصول والإدارة التربوية: 2016، ص.32.

<sup>2</sup> الجندي، إسلام عبد العزيز. معايير جودة المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية لمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على مكتبة المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة. الفهرست، ع.25، 2016، ص.84.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

نستنتج من خلال فكرة الباحث السابقة: أن الانسان كان يستخدم المقاييس منذ الأزل كمقاييس طبيعية لقياس الحبوب والسوائل وتقصيل الملابس وغيرها باستخدام أدوات يدوية ومع تطور الأمم وبروز الصناعات الخاصة والمؤسسات الصغيرة كذلك الحكومات اهتمت في هذا العصر بتطوير مقاييس لتسهيل التبادلات التجارية والصناعية، وبعد ذلك بدأت التطورات العلمية التي فرضت التدخل لتوحيد قياسات ومعايير في هذا المجال تكون موثقة ومحددة بشكل مقنن ودقيق لدعم وتسهيل عملية البحث العلمي على المدى الطويل، فشهد هذا التطور تقدم العديد من المؤسسات والهيئات التي انبثق من تحتها إرشادات وتوجيهات دقيقة كأدلة وقواعد مقننة لتوحيد العمل مثل الوحدات القياسية الدولية ليرافقها بعدها ظهور وتطور التكنولوجيا مما ساهم في تقديم معايير أكثر دقة وفعالية في شتى المجالات وكان مجال التقييس في المكتبات ومراكز المعلومات محط أنظار الكثير من المنظمات والهيئات التي اهتمت بصياغة ووضع مؤشرات ومعايير لتحسين الأداء والتفاعل بالقطاع المكتبي.

وهذا ما حدده كتاب كل من "د. شاهين شريف كامل" و "محمود السيد"<sup>1</sup>: أن الهيئات والمنظمات المكتبية حرصت على ضمان الجودة بالمكتبات وهذا ما جعل توالي صدور المعايير بداية من الالفية الثالثة لعوامل عديدة منها محاولة الالتحاق بركب التصنيفات الدولية والحصول على شهادات الجودة وفي ظل التنافسية الشديدة قامت المنظمات العالمية بمراعاة متطلبات وأسس لإضافتها وتحديث المعايير معتمدة بذلك المتطلبات الإدارية العامة، الموارد المادية، الكوادر البشرية، والوسائل والتجهيزات التقنية، المجموعات لإتمام عملية التنفيذ بالشكل الدقيق لكافة الخدمات والأنشطة داخل المكتبة وبلوغ التميز وضمن الجودة كسبيل للارتقاء بهذا القطاع وتفعيل ودوره في المجتمع.

فالتطور التاريخي للمقاييس والمعايير مر بعدة عصور تمثلت في: (العصور القديمة، الوسطى، العصور الحديثة، القرن العشرين، العصر التكنولوجي) مما جعلها في تطور مستمر لسد احتياجات ورغبات المستفيدين من المجتمعات وإبراز التوافق حسب التطورات التي برزت في مجالات أهمها مجال الصناعة والخدمات والعلم، فنشأت المعايير في المؤسسات الخدمائية مثل المكتبات ومراكز المعلومات بغرض تقديم خدمات ذات كفاءة تمتاز بالسرعة والثقة من خلال المؤشرات والمعايير التي انبثقت من طرف منظمات وهيئات التقييس العالمية ويتم تحديثها في كل مرة لمواكبة المستجدات الحديثة خاصة مع

<sup>1</sup> كامل، شاهين شريف، السيد، محمود أسامة... وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم، 2013. ص. 39-40.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

اعتماد الرقمنة وبروز أنظمة متطورة للعمل، وبالتالي المعايير تبقى قيد التحديث والتجديد على مدار السنوات كونها الوسيلة والأداة لتحقيق الجودة بالمؤسسات والمكتبات.

### 7.4. أهداف وضع المعايير والمقاييس في مجال المكتبات والمعلومات :

تطبيق المعايير والمقاييس بالمكتبات لضمان تقديم خدمات ذات كفاءة وفعالة للمستخدمين وتتحدد أهدافها من منظور الباحثين في:

✓ تسهيل عملية تبادل المعلومات والخبرات بين المكتبات ومراكز المعلومات على المستوى الإقليمي والدولي والعالمي.

✓ تقديم مؤشرات مبنية على مقاييس نوعية وكمية للارتقاء بالمكتبات أو المعلومات وهذا في ظل تقييم الفعال والدوري للخدمات المكتبية.<sup>1</sup>

✓ وضع الأسس الموحدة لتوظيف أمناء المكتبات بما يتوافق وأهداف المكتبة وخدماتها للاسترشاد بها اثناء عملية التعيين.

✓ إخراج العمليات الفنية والخدمات على درجة عالية من الكفاءة.

✓ التوحيد والتجانس في مخرجات العمليات الفنية.<sup>2</sup>

✓ تحقيق كفاءة أكبر وزيادة جودة الأداء الموظفين من خلال تحفيزهم وتشجيعهم.

✓ تطوير الأداء داخل المكتبات ومراكز المعلومات من خلال التحسينات المستمرة للخدمات مما يساهم على تحقيق أهدافها.<sup>3</sup>

✓ تبيان جوانب النقص في سياسات وأعمال المكتبة وأنظمتها.

✓ فتح المجال للموظف لتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته ومنه تمهيدا لترقيتهم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الرزاق، مصطفى يونس. معايير ضمان الجودة لتدريس برامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية. المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي. الامارات: جامعة الشارقة، 2015. ص.698-711.

<sup>2</sup> رشام، بدر الدين؛ بوالنمر، عاشوراء. مرجع سابق. ص.6.

<sup>3</sup> Christoph, Demmke. **Evaluation De La Performance Dans Les Administrations Publiques Des Etats Membres De Lue.** Etude Pour La 48 réunion Des directeurs généraux Des Administration Publique Des etats membres de L'union européenne. Maastricht, 2007, p.5.

<sup>4</sup> بودريان، عز الدين؛ ماضي، ودیعة. نظام تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية بمكتبات جامعة قالمة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج.49، ع.4، 2014. ص.25.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

وعليه ومن خلال الأهداف المدونة أعلاه ارتأينا أن أهداف تطبيق المعايير بالمكتبات تسمح بفتح آفاق عالية للقطاع المكتبي فلم تعد أهدافها مقتصرة على افادة المستفيد وتقديم المراجع البحثية فقط وإنما تعدى ذلك لتحفيز وتشجيع ودعم المدارس والجامعات وباقي المراكز الثقافية والتعليمية داخل المجتمع الواحد بتقديم نشاطات وخدمات مختلفة ومتعددة تواكب ميولاتهم ورغباتهم العلمية والترفيهية واستغلال الوقت فيما ينفع كذلك نشير لدورها في تعزيز المشاركة والتعاون مع مختلف المؤسسات الثقافية في وضع خطط للاستفادة من الموارد المكتبية ومرافقها المتاحة سواء للتعليم أو التعلم أو الترويج عن النفس الى غير ذلك، وهذا بعد تنظيم جوانب العمل وفق أسس التي وضعتها المعايير في مجال المكتبات والمعلومات كونها تقوم بتصويب الخدمات، الميزانية، فضاءات المكتبة مع التقويم والتقييم الشامل لكل ما له علاقة ببناء نظام الجودة ونجاحه على المدى البعيد ومنه الارتقاء بالمكتبة وكسب أكبر قدر ممكن من المستفيدين منها في آن واحد باعتباره الهدف الأسمى لتفعيل القطاع وترويج خدماته للجميع.

وبشكل آخر جاءت معايير المكتبات لتحقيق التفاعل ومواكبة التغييرات الأخيرة في شتى المجالات والتطورات الحاصلة بين الوصول لأفضل كفاءة في أداء الخدمة المكتبية وتلبية احتياجات المستفيد، ولهذا تصيغ الباحثة أهدافها في:

- **الحفاظ على التراث:** يعتبر تطبيق المعايير بالمكتبات جزءا مهما للحفاظ على المواد والمجموعات المكتبية خاصة النادرة منها مع ضمان سلامتها من خلال اعتماد على خطوات مقننة التي تنص عليها المعايير من استخدامات لتقنيات الحفظ، التوثيق والفهرسة، الحماية من العوامل المهددة لسلامتها، تقديم برامج التوعية لتعزيز الوعي بقيمة التراث الثقافي.
- **توفير الوصول للعامة:** استخدام المعايير يجعل نسبة الطلب والتداول على المواد المكتبية يزداد من قبل المستفيدين حيث أن استخدامها يسهل عمليات البحث وبلوغ للاحتياجات المعرفية دون أي عوائق بما في ذلك تقنيات البحث المتقدمة وتوفير المواد الالكترونية.
- **تطوير وتحسين جودة الخدمات:** تساهم المعايير في تجويد وتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين وتشمل هذه التحسينات تقديم مجموعات متنوعة، توفير مصادر رقمية، إتاحة بنية تحتية فعالة، تفعيل الخدمات بما يتوافق ورغبات المستفيد، توفير المرافق المناسبة للتعلم والقراءة وغيرها من استراتيجيات المتبعة لضمان تلبية احتياجات المستفيدين بشكل مناسب وفعال.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

- **قياس الأداء:** تمكن المعايير من رصد وتقييم أداء المكتبة بصفة دورية باستخدام احصائيات وآراء المستفيدين عن الخدمات المقدمة لتحسين الأداء وتلبية احتياجات كل مستفيد.
- **تحقيق الاستدامة:** تلعب بعض المعايير دورا بارزا في تحقيق الاستدامة في المكتبات من خلال تعزيز استخدام الموارد المتاحة بطريقة أكثر عقلانية واستهلاكها بالحد المطلوب أو باستخدام طاقات متجددة مما يضمن الوصول المستدام للمستفيد وزيادة الاستفادة للتعلم والبحث بالمجتمع.
- **تفعيل الثقافة الرقمية:** يؤدي استخدام المعايير إلى تفعيل البيئة الرقمية المكتبية باستخدام التكنولوجيا ومواكبة احتياجات العصر الحديث للمستفيدين وتمكينهم من الاستفادة الكاملة مما يعزز ويدعم البحث العلمي والتعلم إضافة لهذا اكتساب مهارات رقمية نتيجة تفاعل معها لكل من المكتبي والمستخدم.

### 8.4. أنماط وأشكال المعايير والمواصفات :

المعايير والمواصفات في المكتبات هي مجموعة الضوابط والإرشادات التي تستخدم لإدارة وتسيير المعلومات لتسهيل الوصول وتقديم خدمات ذات كفاءة وفعالية، ومنه نقدم أبرز الأنماط والأشكال المتعارف عليها والتي تتمثل في التالي:

**1.8.4. إرشادات (Directives)** هي تلك الأدلة والإرشادات مثل أدلة التحليل الوثائقي كالتكشيف والاستخلاص.

**2.8.4. التقنيات الدولية (International)** هي جملة المعايير والمقاييس والمواصفات الإقليمية أو الدولية أو العالمية في مجال المكتبات والمعلومات التي تهتم بتحديد المفاهيم المكتبية ووضع مؤشرات مقننة لتطبيق وتحسين الأداء وتطوير الخدمات كالفهرسة والإعارة كذلك الإشارة لخطوات التعديلات في جميع الجوانب المكتبية من أشهرها IFLA<sup>1</sup>.

**3.8.4. القواعد (Roles)** تعتبر القواعد دعامة تتبع أثناء إجراء العمليات الفنية ومثال ذلك الفهرسة وقواعد خاصة باختصارات العناوين والالتزام بها يساعد للغاية في مخرجات العمليات الفنية.

<sup>1</sup> عبد الحليم، عبد القيوم. المعايير والمواصفات الدولية للمكتبة الوطنية بإشارة خاصة للمكتبة الوطنية السودانية (SNL). رسالة المكتبة، مج.42، ع.1-2، 2007. ص.9.

4.8.4. الأنماط التنفيذية: (Performance Standards) هي المعايير التي تحدد الحاجة الفعلية

لجوانب معينة متمثلة في كل من المجموعات والتجهيزات والأثاث وغيرها.

5.8.4. القوائم: (Lists) تحتوي القوائم على خصائص تحدد طبيعة العمل مثل قوائم اختصارات عناوين

الدوريات، وتقنيات أسماء الدول، قوائم رؤوس الموضوعات وتقنيات أسماء اللغات... الخ.<sup>1</sup>

وعليه نرى أن الباحثين "عبد القيوم عبد الحلیم" و "راجعي إسماعيل" في دراستهم قد رجح كل منهم أنماط وأشكال المعايير والمواصفات في المكتبات لخمسة أشكال متفق ومتعارف عليها في: (إرشادات، التقنيات الدولية، القواعد، الأنماط التنفيذية، القوائم)؛ وفي إطار ما تم تناوله تتوجه الباحثة لتوضيح فكرة مفادها أن المعايير والمواصفات تصاغ بأشكال مختلفة حسب طبيعة الهيئة أو المنظمة التي قامت بإعداده حيث تكون عادة عبارة عن إرشادات أو قواعد تساعد في تبسيط عمل أو إجراء عملية معينة بطريقة مدروسة مسبقا ومقننة أو قد تكون قوائم مكملة لمخرجات الأعمال الفنية من أجل تقديمها بالطريقة الصحيحة لأول مرة وقد تنتج كأنماط تنفيذية أو تقنيات دولية تحدد فيها مؤشرات استخدام وتطبيق الخدمات وعرض خطوات تحسينها وتطويرها في مجال المكتبات والمعلومات وكلها مصاغة لهدف واحد ألا وهو إعطاء خطوات إدارة وتسيير المكتبة للارتقاء بها من خلال جملة التسهيلات والتوضيحات المقننة والمعترف بها والتي تعطي نتيجة حتمية للتطوير وبلوغ الأهداف المرجوة بالإجمال توفر أنماط وأشكال المعايير بالمكتبات الطرق والقواعد لتنظيم العمل والمعلومات وإتاحة طرق وممارسات التعاون مع المكتبات الأخرى وكيفيات التعامل مع البيئة الرقمية ومنه تكوين المستفيد لاستخدامها كذلك توفير الوقت والجهد من خلال اختصار الكثير من العمليات.

9.4. أهم الهيئات التي تصدر المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات :

لقد اهتمت العديد من الهيئات والمنظمات الدولية والعالمية بإصدار وإنشاء معايير تختص بالتحسين الفعلي للخدمات والأنشطة وتطوير العمليات والخدمات المكتبية مما يضمن تفعيل القطاع المكتبي، ونذكر بذلك أهم المنظمات التي نشطت في هذا الصدد من ضمنها ما يلي:

<sup>1</sup> راجعي، إسماعيل. مرجع سابق. ص. 58-59.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

**1.9.4. المنظمة العالمية للمواصفات والقياس: الأيزو ISO:** تعتبر اختصاراً للتسمية « International standardization Organisation » بمعنى المنظمة العالمية للقياس التي تشكلت بلندن وتسمى أيضاً الهيئة الدولية للمواصفات والقياسية والتي جاءت بهدف وضع معايير ومواصفات دولية للمؤسسات والمكتبات بغرض تحسين الخدمات وكفاءة العمل مع التحكم في العمليات لضمان الجودة داخل المؤسسة،<sup>1</sup> تم إنشاؤها أعقاب الحرب العالمية الثانية سنة 1946 بعد لقاء ضم 25 دولة في لندن واتخذت جنيف مقراً لها بسويسرا تضم في عضويتها ممثلين عن هيئات المواصفات والمقاييس الوطنية في 120 دولة لتقدم مجموعة المعايير والمواصفات المتعلقة بخدمات المؤسسات ومنه تقديم شهادات للمؤسسة التي تتوفر فيها هذه المعايير في ظل تثبيت نظام الجودة.<sup>2</sup>

وأشارت الباحثة "د. مهلاكشمي" في دراستها التالي: تعتبر منظمة المعايير الدولية ISO أكثر أداة لإدارة الجودة الفعالة على نطاق واسع وجذب أكبر عدد ممكن من المستفيدين حيث قامت بسن معايير لتقديم خدمة فعالة للمكتبة مما يحقق الجودة بمعنى ضمان الأمان، الموثوقية، الملائمة، رضا المستفيد وغيرها من الممارسات التي تجعلها تستحق الحصول على شهادة المطابقة الأيزو.<sup>3</sup>

وفي تعريف آخر أشار الباحث "قلوش الطيب"<sup>4</sup>: أن المنظمة تختص في نشاط التقييم استجابة للتطورات والتغيرات الحديثة في مجال الجودة تعمل على ترجمة المواصفات الدولية ونشرها بغرض توحيد المصطلحات التقنية وتعميم خطوات وأساليب التقييم والتنسيق داخل المؤسسات تمنح القدرة لبلوغ مستويات عالية في تقديم المنتجات أو الخدمات ومن أهم مواصفاتها في مجال المكتبات التي أصدرتها مؤشرات الأداء أيزو 11620 وإيزو 16439 لقياس تأثير في المكتبات.

إذ يتبين لنا من التعاريف أعلاه أن منظمة الأيزو ISO تلعب دوراً مهماً في تطوير وتحديث المعايير بصفة دورية في مجال المكتبات والمعلومات للتعامل مع كافة المقومات والصعوبات التي تعترضها

<sup>1</sup> هاني، وجيه جبر. الخطة الاستراتيجية وتجويد العمل في المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة النجاح الوطنية أنموذجاً. نابلس: جامعة النجاح الوطنية، 2018، ص.21.

<sup>2</sup> كادي، زين الدين، غوار، عفيف. إدارة الجودة الشاملة ومعايير الأيزو في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري. مجلة الحضارة الإسلامية، مج.15، ع.4، 2014، ص.246.

<sup>3</sup> Mahalakshmi, P. Raja. Total Quality Management Practices In Accredited And ISO Orfited Management college Libraires : Acomparative Study. International Journal Of Applied Research, 2(5), 2016, p.117.

<sup>4</sup> قلوش، الطيب. دور التقييم في حماية المستهلك في التشريع الجزائري. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ع.18، 2017، ص.183.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

مع تحديد مؤشرات المهمة لأداء وتنظيم العمليات وتحسين الخدمات من تنظيم الموارد، توصيف العمليات الفنية، تكوين الموارد البشرية أو المستفيد، التعاون مع المكتبات، استخدام التكنولوجيا، وغيرها؛ ومن أمثلة ذلك نخص بالذكر طبعتها الخاصة بمؤشرات الأداء ايزو 11620 التي اهتمت بها وجعلتها كمياري لنجاح المكتبات بتفعيل وتحسين خدماتها وفق مؤشرات فعالة لبلوغ ذلك ويتبين هذا من خلال طبعاتها المستمرة لسنوات التالية 1998، 2008، 2014، وحاليا وصلت في نسختها الحديثة الرابعة لسنة 2023، تنص المعايير التي تنبثق إثرها لتوحيد الممارسات والعمليات في مجال المكتبات وتحسين الجودة لتمكينها من تحقيق أهدافها والوصول لمطابقة الجودة والمنافسة مع باقي المكتبات بشكل أكثر فعالية.

ونركز هنا بالاعتماد على الدراسات على أهم المواصفات البارزة فيها حول التقييم:

1. إحصائيات 2789: تم نشرها سنة 1991 من طرف لجنة الإحصاء والتقييم التابعة لمنظمة الأيزو بغرض مفاده تقديم البيانات إحصائية تساعد المكتبات للمقارنة مع مكتبات أخرى خاصة بين دول مختلفة.<sup>1</sup>
2. معيار ايزو 16439 لقياس أثر المكتبات: يهتم هذا المعيار بقياس الأثر الفعلي للمكتبات بكافة أنواعها لمعرفة مدى مساهمة المؤسسات الوثائقية في توعية وتنقيف المستفيد وتغيير سلوكه أمام البحث والعلم وحب المطالعة، اهتم هذا المعيار بمجالات عديدة كالمجال السياسي، الاقتصادي والبيئة وبصفة خاصة المكتبات كانت أول نسخة لهذا المعيار سنة 2014 باللغة الإنجليزية وتم ترجمته للغة الفرنسية عام 2015.<sup>2</sup>

➤ حيث أشار "د. عماد محمد أبو عيد" في دراسته أنها جاءت بهدف إدارة الجودة الداخلية للمكتبات بتبيان فاعلية المكتبات في التنقيف والبحث والتعلم وتعتبر هذه المواصفة الأحدث والأنسب لتقييم أثر المكتبات وتخدم الأهداف الاستراتيجية للمكتبات من خلال أثر المكتبات على العاملين والمستفيدين والمؤسسات.<sup>3</sup>

➤ وترى "د. يسرية زايد" أن أهمية المواصفة تكمن في أنها تقدم أساليب أكثر استخداما لقياس تأثير المكتبات بأنواعها المختلفة لتطبيق والاعتماد على الأساليب الإحصائية في مجال المكتبات من

<sup>1</sup> عطوي، نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية: جامعة الحاج لخضر-باتنة-، 2016. ص.99.

<sup>2</sup> عبد الاله، عبد القادر؛ زوقار طالب، سميرة. التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في لمكتبات الجامعية الجزائرية. الحوار الثقافي، مج.7، ع.1، 2017. ص.10.

<sup>3</sup> أبو عيد، عماد محمد. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية. Cybrarians Journal، ع.51، 2018. ص.8.



## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

ضمنها تكلفة الوقت، التقييم المبدئي، عائد التكلفة، العائد على الاستثمار للتعرف وتوثيق نتائجها بالأرقام والأدلة والبراهين.<sup>1</sup>

3. مواصفة ايزو 11620: تضم مؤشرات الأداء التي تعمل كأدوات لتقييم جودة وفعالية الخدمات والأنشطة المكتبية بعد ادخال التحسينات عليها.<sup>2</sup>

ومنه نتوصل أن هذه المعايير من أبرز ما انبثق عن منظمة الايزو في مجال المكتبات والمعلومات والتي تم ذكرها أعلاه حيث أشار لها العديد من الباحثين في دراساتهم والأكثر تطبيقاً في المكتبات، وتجدر الإشارة أنه لاتزال العديد من المعايير المهمة الخاصة في هذا السياق وهي:

✓ ايزو 2789: توجيهات لإحصاءات المكتبات الدولية.

✓ ايزو 20775: المعلومات والوثائق (توصيف الموارد المعلوماتية).

✓ ايزو 2709: تنسيق تبادل المعلومات الببليوغرافية.

✓ ايزو 10160 / 10161: المعلومات والوثائق: التشابك المفتوح للأنظمة/ تبادل المعلومات بين مكتبات الطلب بواسطة الحوسبة.

### 2.9.4. الجمعية الفرنسية للتقييس: L'Association Française De Normalisation AFNOR

الجمعية الفرنسية للتقييس هي منظمة فرنسية تهتم بوضع معايير ومواصفات في مختلف المجالات وهي عضو لمنظمة العالمية للتقييس ISO أنشأت سنة 1926 يعمل بها حوالي 1200 متخصص في مجالات علمية ومهنية متعددة وتقوم على 4 وظائف أساسية متمثلة في: التقييس، النشر، التكوين ومنح الاعتماد وتهتم على وجه الخصوص بوضع معايير خاصة بمجال المكتبات.<sup>3</sup> وفقاً لذلك يمكن القول انها هيئة تقييس فرنسية تنشط في العديد من المجالات الصناعية والخدماتية بما في ذلك المكتبات حيث تقدم مجموعة الممارسات والإرشادات والقياسات المعيارية لتطوير الأداء بهدف رفع أدائها ومستوى خدماتها وإرضاء المستفيدين منها باستخدام طرق لتوحيد العمليات وتحسين جودة الخدمات بصياغة معايير تحقق التنسيق

<sup>1</sup> زايد، يسرية. قياس تأثير المكتبات: قراءة في مواصفة أيزو رقم 16439. Cybrarians Journal، ع.41، 2016، ص.33.

<sup>2</sup> أبو عيد، عماد محمد، جريسيس، جاسم محمد. دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدولة الامارات العربية المتحدة باستخدام مواصفة ايزو 11620 الخاصة بمؤشرات أداء المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج.37، ع.1، 2017، ص.201.

<sup>3</sup> بن جامع، بلال، مهري، سهيلة. مرجع سابق. ص.8.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

والتوافق بين الخدمة واحتياجات المستفيد بمعنى آخر تقدم أدوات قياسية موحدة لجميع المؤسسات وتعمل على تحديثها وبالخصوص من أجل مساعدة المكتبات لتحسين خدماتها وتطوير الأداء.

**3.9.4. الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA:** تم تأسيسه عام 1989 بالجمهورية التونسية بالقيروان مقره متواجد بمؤسسة التميمي للبحث العلمي والمعلومات يضم 20 دولة عربية جاء بغرض تعزيز التعاون بين المؤسسات وجمعيات الوثائقية للوطن العربي وضبط الأعمال البحثية والحلقات الدراسية المرتبطة بالمكتبات ومؤسسات المعلومات وكل ما له علاقة في دعم أهداف الاتحاد للتطوير والارتقاء بهذا القطاع بكافة أنواعه.<sup>1</sup> ويوضح في دراسة "د. الشعراوي عماد محمد" هي الهيئة الدولية الرائدة التي تمثل مصالح المكتبات من خدماتها وأنشطتها وحتى مستفيديها فهي أكبر رابطة دولية في مجال المكتبات والمعلومات لتبادل الأفكار وتعزيز التعاون الدولي والبحث في كل المجالات أنشطة المكتبات والمعلومات والخدمات المعلوماتية فقد أصدرت مجموعة المبادئ التوجيهية للمكتبات تتناول فيه كل من: (أساسيات المهنة، الإطار القانوني والمالي وكذلك الموارد البشرية والمجموعات المكتبية والبرامج والأنشطة... الخ).<sup>2</sup>

✓ وتجدر الإشارة أن الدليل قدم 40 مؤشرا وكل مؤشر له وصف دقيق مع أمثلة لخطوات تطبيقه على خدمات المكتبية وتقييمها بالرغم من اهتمامها على وجه التحديد بالمكتبات الأكاديمية والعامية إلا انه طبيعة مؤشراتنا تنطبق أيضا على كافة المكتبات الأخرى لإضافة الفعالية والكفاءة على القطاع المكتبي.<sup>3</sup>

وبذلك يعتبر اتحاد مستقبل لجمعيات غير حكومية بغرض تنمية التعاون بين المكتبات من أجل تجويد الأداء تم تأسيسها سنة 1927 موجه للمكتبات من أجل تطوير العمل المكتبي، جاء من أجل تنمية التعاون بين المكتبات ولقد كانت التسمية الأولى باللجنة الدولية للمكتبات والبيبلوغرافية سنة 1926 وفي سنة 1929 تم تغيير اسمها IFLA ويمكن الإشارة إلى أن أهدافه كانت كالآتي:

<sup>1</sup> بن جميل، رميساء، باهي، فتح الدين. المعيار العربي الموحد في المكتبات المدرسية بين النظرية والتطبيق: دراسة ميدانية بمكتبات المدرسات الثانوية بولاية قالمه والأغواط. مجلة المعيار، مج.26، ع.7، 2022. ص.911.

<sup>2</sup> الشعراوي، عماد محمد. المعايير الموحدة لإنشاء وتقييم مراكز التعلم مدخل نظري. مجلة بحوث كلية الآداب، مج.32، ع.124، 2021. ص.17.

<sup>3</sup> العثيمين، إقبال ناصر، الخرينج، ناصر متعب... وآخرون. القياس وتقييم الأداء في المكتبات المدرسية بدولة الكويت. اعلم مجلة علمية محكمة، ع.24، 2019. ص.216.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

- ✓ تمثل مهنة المكتبات مع تشجيع وتكوين المستمر للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات وأيضا التوجه لتطوير والتحسين للخدمات المكتبية.<sup>1</sup>
  - ✓ تسويق المواصفات في مجال خدمات المكتبات والمعلومات مع ميزة تمثل اهتمامات المكتبيين على المستوى الدولي.
  - ✓ تشجيع المكتبات لتقديم خدمات ذات كفاءة بتطوير المعايير بما يتوافق والتطورات الحديثة.<sup>2</sup>
- ومما سبق نشير أن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات هو منظمة عالمية جاءت لتوحيد العمل وتمثيل أهداف ومصالح المكتبات إقليميا ودوليا وعالميا من خلال سن قواعد وإرشادات تسمح بدعم وتشجيع هذه المؤسسات على تفعيل أدائها وبلوغ مطابقة الجودة بتقديم توجيهات حول إدارة المعلومات وتطوير المهنة المكتبية.

### 4.9.4. المعهد الوطني الأمريكي للمعايير: "American National Standards Institute" (ANSI)

هيئة وطنية أنشأت عام 1918 لتسهيل التوحيد القياسي داخل المؤسسات يضم المعهد 1400 هيئة ومنظمة حكومية غير هادفة للربح تمثله الولايات المتحدة في المنظمات الدولية لتوحيد القياسي ISO، أما فيما يخص معايير علم المكتبات تتم بواسطة المنظمة الوطنية لمعايير المعلومات NISO التابعة لجمعية ANSI.<sup>3</sup>

- ✓ بالإضافة لذلك أشارت "د. يسرية عبد الحليم زايد" في كتابها اهتمام هذه الأخيرة بتكنولوجيا المعلومات والتوثيق وأصدرت ما يقارب 157 معيارا في مجال المكتبات والمعلومات ويتم نشر بيانات هذه المعايير في المطبوع السنوي الذي يصدره المعهد بعنوان:

« Catalog Of American National Standards Institute »<sup>4</sup>؛ أي أن هذه الأخيرة اهتمت بمجال المكتبات حيث قامت بوضع معايير لتطوير الخدمات المكتبية وجعلها أكثر فعالية مما يساهم في الحفاظ

<sup>1</sup> غوار، عفيف. أنظمة المعلومات والمكتبات في الجزائر معايير التنظيم والتسيير: دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية. أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة أحمد بن بلة وهران 1، 2015. ص.96-97.

<sup>2</sup> كاظم، جاسم ايمان، حافظ، أحمد إبراهيم. أنشطة الاتحادات والجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات: العالمية والعربية. مجلة كلية التربية للبنات، مج. 24، ع.3، 2013. ص.823.

<sup>3</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. ط1. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015. ص.61.

<sup>4</sup> زايد، يسرية عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 1997. ص.46.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

على المجموعات لأطول مدة ممكنة وأيضاً ضمان الوصول إليها بأيسر الطرق لاستخدامها وتلبية رغبات المستفيدين بتقديم خدمات متميزة.

**5.9.4. منظمة اليونسكو:** تم تأسيسها عام 1945 وهي منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم تساهم في نشر ودعم التعليم بتقديم دورات وبرامج تدريبية في العالم من ضمن اهتماماتها المكتبات مما تشجع لتبادل المعلومات ونشرها على نطاق واسع وفي عام 1977 أصدرت مكنز ليستخدم كأداة للكشف يشمل على حوالي 8600 مصطلح باللغة (العربية، الفرنسية، الانجليزية) ويعالج الموضوعات التالية: التربية، علم المعلومات والمكتبات، الاتصال، علم المحيطات، الثقافة وغيرها وتسعى لدعم معايير تنظيم وتجهيز المعلومات على سبيل المثال تطوير نظام ISIS/CDS، تطوير تركيبة التراسل المشتركة CCF اختصار لـ « Common Communication Format » تم صدورها 1984-1988-1992 تشمل الكتب وبحوث ومقالات الدوريات.<sup>1</sup>

**6.9.4. جمعية المكتبات الأمريكية ALA:** من أقدم وأكبر الجمعيات في العالم "جمعية المكتبات الأمريكية" التي جاءت من أجل تعزيز وتحسين خدمات المكتبات والمعلومات والمهنة المكتبية تأسست في 6 أكتوبر 1876 في فيلادلفيا مهمتها تعزيز التعلم وضمان الوصول الى المعلومات من طرف الجميع اهتمت بالمكتبات بأنواعها الاكاديمية والعامية والمدرسية والخاصة وكانت أهدافها مقتصرة على :

✓ توسيع خدمات المعلومات بالمكتبات في أمريكا وحول العالم.

✓ تكوين بيئة مفتوحة وشاملة وتعاونية مع تحقيق التميز والابتكار والاستدامة بالمكتبات.<sup>2</sup>

وتضم قسم جمعية المكتبات الامريكية ACRL وفيه تم تصميم معايير المكتبات في التعليم العالي لتوجيه المكتبات لتفعيل دورها في الحرم الجامعي وإثبات قيمتها بإعداد دليل المبادئ ومؤشرات الأداء من ضمنها: توفير مساحات وفضاءات جذابة وواسعة، تساعد على الدراسة والبحث، توفير المجموعات المناسبة، وضع برامج تعليمية للعاملين، اسناد القيادة لشخص المناسب، تقييم وتعزيز الخدمة المقدمة، الهدايا السنوية، عدد الساعات المفتوحة كل أسبوع، النسب المئوية لمجموع نفقات مواد المكتبة، عدد الأسئلة المرجعية، عدد الجلسات، عدد الدورات التي تم دمج أمناء المكتبة فيها...وقد تم الموافقة على هذه

<sup>1</sup> بوخاري، أم هاني. تطبيقات معايير تنظيم وتجهيز المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باجي مختار عنابة. أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2015. ص.80-81.

<sup>2</sup> American Library Association (ALA). Disponible en line: <https://www.ala.org>. 2022/12/17 : 12 :51.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

المعايير في فيفري 2018 من طرف ALA بعد مراجعتها والتأكد من أنها أكثر ملائمة للتطبيق على جميع المكتبات وفحص خدماتها.<sup>1</sup>

**7.9.4. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة :** المواصفات القياسية المصرية تختص في العديد من المجالات من بينها مجال التوثيق والمعلومات حيث صدر عنها حوالي عشرة آلاف مواصفة قياسية الى جانب ألف مشروع مواصفة من أجل التوحيد القياسي للإدارات العامة وتهيئة الأدوات التي تحقق الجودة بالمؤسسة وتضمن إزالة العوائق الفنية أمام الخدمات والأنشطة وتتلخص أهدافها حسب موقعها الرسمي في التالي:<sup>2</sup>

- ✓ إعداد وإصدار المواصفات القياسية المصرية للخدمات والأدوات والأجهزة وأساليب القياس والمعايرة.
- ✓ تقديم الاستشارات الفنية الخاصة بالتغلب على المشاكل التكنولوجية.
- ✓ تحقيق الفعالية والملاءمة في تقديم الخدمات والأنشطة والعمل على تطوير المواصفات بما يتوافق التكنولوجيات الحديثة وطبيعة المستخدمين.

وفي هذا الإطار فإن الهيئات والمنظمات التي اهتمت بإعداد المواصفات والمعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات سواء على المستوى الإقليمي أو الدولي أو العالمي، هذا ما تم التطرق له في الأفكار السابقة للباحثين والهيئات فقد نصت جميعا على وضع مؤشرات مقننة لتفعيل القطاع المكتبي واهتمت بكافة الجوانب الخاصة بالمكتبات من مرافق ومجموعات وأثاث وأيضا تفعيل العمليات الفنية بداخلها وكل ما يسمح بالوصول وبلوغ الجودة وأداء دورها بفعالية كقطاع قائم بذاته وهذا من خلال التغلب على المشاكل والعراقيل بتبني مؤشرات تسمح بمعالجتها وتدارك النقائص ومن ثم تفعيلها نحو ما هو متوقع ومطلوب من وجهة نظر المستخدمين وبالتالي يمكن اعتبارها من المبادئ التوجيهية لتحسين الخدمات والعمليات المكتبية بما يتوافق بين احتياجات المستخدمين والمتطلبات المتوفرة من موارد ووسائل وميزانية كلها جاءت لإنشاء معايير لضمان الكفاءة والفعالية وصولا للجودة بمجال المكتبات؛ ويمكن تلخيص أدوارها على المكتبات في النقاط التالية:

<sup>1</sup> Association Of College and Research Libraries (ACRL). Standards For libraries In education. Disponible en line : <https://www.ala.org/acrl/> , 2023/01/23, 23 :44.

<sup>2</sup> الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة. تمت الزيارة على: 02/12/2022 :05:18 متاح على الرابط التالي:

<https://www.eos.org.eg/ar/page/24>

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

- ✓ **توحيد الممارسات والعمليات:** تعمل المعايير على توحيد الممارسات لإدارة وتسيير العمليات لجعلها أكثر تنسيق بين المكتبات المختلفة وتفعيل الميزة التنافسية بينهم.
  - ✓ **تشجيع على التكتلات التعاونية:** استخدام المعايير ينظم تصميم واعداد الخدمات بما يستوفي كافة القواعد والممارسات المقننة فيجعل ذلك المكتبات تقدم خدمات مماثلة وهذا ما يشجع المكتبات المطبقة على التعاون وتبادل الموارد لزيادة الكفاءة وتوسيع حلقة الاستفادة.
  - ✓ **دعم البحث العلمي:** تعمل المعايير على تقديم نموذج موحد لتوثيق نشر الأعمال والدراسات وهذا ما سيعزز جملة التسهيلات لدعم البحث العلمي.
  - ✓ **الجودة وكفاءة الخدمة:** استخدام وتطبيق المعايير سيحقق الكفاءة والريادة للمكتبات بعد توجيهها لمبادئ وقواعد قياسية تفعل خدماتها بالشكل الصحيح والمطلوب من أول مرة.
- 10.4. أبرز المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات :**

تم صياغة ووضع معايير دولية وعالمية لمجال المكتبات من أجل التطوير والتحسين الفعلي للخدمات وتحقيق الرقي والازدهار بهذا القطاع المهم من أبرز هذه المعايير نذكر التالي:

**1.10.4. المعيار العربي الموحد للمكتبات:** صدر المعيار العربي الموحد للمكتبات في نوفمبر 2013 وتم صياغته من طرف مجموعة من الخبراء في مجال المكتبات والمعلومات من مختلف البلدان العربية الذي نشره الاتحاد العربي من خلال تسطير معايير مقننة لكل من المجموعات، المبنى، معايير خاصة بالأثاث والأجهزة وأخرى متعلقة بالعاملين والخدمات المعلومات إلى غير ذلك وهذا كله من أجل تلبية احتياجات المستفيد بالمكتبات وتفعيل دورها بين المؤسسات الوثائقية ومراكز المعلومات.<sup>1</sup>

وتقر "د. بن حاوية يمينة" في أطروحتها أن مؤشرات اعلم جاءت لقياس أداء المكتبات بأنواعها الوطنية، الاكاديمية، المدرسية، العامة حيث قدرت بـ 209 مؤشرا اجمالا في حين أخذت المكتبات العامة كأكبر نسبة قدرت بـ 92 مؤشر موزعة تحت أربعة أقسام رئيسية ومقسمة بدورها إلى أقسام فرعية كما يلي: (الموارد والوصول والبنية التحتية، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> لعمرس، آمال. تقييم الخدمات المكتبية وفق المعايير الدولية: فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية أنموذجا. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، مج.47، ع.47، 2020. ص.39.

<sup>2</sup> بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة دكتوراه لنيل شهادة الدكتوراه في علوم علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة أحمد بن بلة وهران 1، 2015. ص.98.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

إذ يحدد "د. محمد فتحي عبد الهادي" مجموعة أهداف المعيار اعلم في كتابه؛ وهي محددة في<sup>1</sup>:

- ✓ توفير مرجعية موحدة تسمح للمكتبات والمكتبيين بالرجوع إليها والاسترشاد بمبادئها.
- ✓ تحديد كافة متطلبات التي تحتاجها المكتبات وتفعيلها للوصول للنتائج المرجوة.
- ✓ إعداد دليل عمل لتوجيه المكتبات من أجل التحسين من خدماتها وبلوغ التميز.
- ✓ تفعيل دور المكتبات من ضمنها المكتبات العامة نحو العالمية دون اهمال الخصوصيات والمقومات العربية.

**2.10.4. معيار ايزو 11620:** هي مواصفة تمثل مؤشرات الأداء المتعلقة بتحسين الخدمة المكتبية تم إصدارها من قبل منظمة التقييس العالمية ايزو في عدة نسخ منقحة وكانت آخر طبعة لسنة 2023 ويمكن القول أنها نابعة عن معيار 2789، وقد جاءت نتيجة بلوغ الأداء الأمثل والصحيح في تقديم الخدمات معتمدة على التحسين المستمر في الخدمات وتطويرها وهذا بإعداد ووضع مؤشرات تقييم الأداء للمكتبات من أجل العمل وفق ممارسات مقننة تضمن الوصول للنتائج والاهداف المسطرة، وكانت أول طبعة في سنة 1998 موجهة لجميع أنواع المكتبات لتليها إصدارات وتحديثات جديدة تضمنت تعديلات ومؤشرات جديدة نتيجة للتغيرات الحديثة في القطاع المكتبي واهتمامات المكتبات فتمثلت في طبعته الثانية الصادرة سنة 2008 تليها الطبعة الثالثة لسنة 2014 حيث تعرض كل نسخة من المواصفة مؤشرات مختلفة تتضمن كفاءات تمكين المكتبات من تحقيق أعلى مستويات الجودة والفعالية لتحسين من الخدمات المكتبية.<sup>2</sup>

ونشير أن المواصفة ايزو 11620 جاءت لتعزيز دور الخدمات وفقا لاحتياجات المستفيدين من خلال مؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات التي تتضمنها في كل نسخة صادرة، تم صدورها في طبعات متتالية عبر سنوات حيث كانت طبعتها الأخيرة في نسختها الرابعة لسنة 2023، اجتهدت بتحديث معاييرها وفق التغيرات الحديثة لمواكبة الظروف المهنية الجديدة بتحسين الخدمات بغية الارتقاء بأدائها بين المكتبات الأخرى وتفعيل أدوارها لتكون ذات نوعية وجودة.

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. ط 1. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015. ص.100-101.

<sup>2</sup> أبو عيد، عماد محمد؛ جرسيس، جاسم محمد. دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدولة الامارات العربية المتحدة باستخدام مواصفة ايزو 11620 الخاصة بمؤشرات أداء المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج37، ع.1، 2017. ص.201-202.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

1.2.10.4. أهمية تطبيق معيار ايزو 11620: إن تطبيق المواصفة ايزو 11620 بمثابة الدخول وبلوغ التميز عن المكتبات الأخرى وضمان استمرارية الجودة بخدماتها وأنشطتها بما يتوافق ومتطلبات واحتياجات المستفيدين لأنها تساهم بشكل كبير في توثيق إجراءات العمل وضبط العمليات لتكون متكاملة ومتجانسة مع أهداف التي حددتها الإدارة وتضمن لها النجاح، ويمكن توضيحها أكثر ضمن النقاط التالية<sup>1</sup>:

- ✓ يعتبر المعيار أكثر ملائمة للمكتبات حيث ينطبق على جميع المكتبات في العالم.
- ✓ يساهم في توازن أفضل للكفاءة من خلال التوفيق بين الأهداف والوسائل والنتائج.
- ✓ تطبيق المعيار يلبي حاجة المجتمع المستفيد من المكتبات.
- ✓ من أبرز المعايير من حيث التقييم كونها مرجع دولي معترف به.
- ✓ في حين أشار "كاربون بيار" أن مؤشرات ايزو 11620 تساهم في تنمية المكتبات حول العالم حيث تعمل على ترويج الخدمات، تقييم الأداء، إدارة الموارد البشرية والخدمات الالكترونية بتقديم عمل مفصل<sup>2</sup>.

تختص هذه المواصفة القياسية الدولية بتقييم المكتبات بجميع أنواعها وهذا بتوحيد استخدام مؤشرات الأداء فيما يتعلق بجودة الخدمات المكتبية مع نشر معرفة تطبيق هذه المؤشرات والمقاييس حيث أن هذه المواصفة تقر باستخدام مجموعة هذه المؤشرات في المكتبات ميدانيا بتظافر الجهود بين العاملين والتحقق من صحتها لتطوير الخدمات المكتبية وتحسين الأداء ولكن هذا يتطلب الرقابة الدورية لما هو مدرج في المعيار كون المواصفة القياسية تنطبق في ظل توفر البنية التحتية التكنولوجية والكوادر البشرية المتخصصة ومختلف الموارد التي تساهم في نجاح هذه الأخيرة مما يضمن تحقيق الرضا للمستفيدين من هذه الخدمات.

وتعتمد المواصفة ايزو 11620 على 04 مؤشرات رئيسية للقياس وهذا ما يقدمه نص الدليل على النحو التالي في<sup>3</sup>:

- الموارد والوصول والبنية التحتية: يتوفر على المؤشرات التي تقيس مدى كفاية وتوافر موارد المكتبة وخدماتها كل من: الموظفين، المجموعات، وأماكن الاستخدام.

<sup>1</sup> بن السبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات، مج.1، ع.2، 2002. ص.33.

<sup>2</sup> Carbone, Pierre. *Evaluer La Performance Des Bibliothèques : Une Nouvelle Norme*. BBF, T43, N.6, Paris 1998, p.p.41-42.

<sup>3</sup> Iso, *iso 11620 information and documentation – international Library statistics*, ed3. geneva : international standardization organisation, 2014, p18.



## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

- **الاستخدام:** يعرض مؤشرات تقيس استخدام موارد المكتبة وخدماتها على سبيل المثال: القروض والتنزيلات واستخدام المرافق.
- **الكفاءة:** مؤشرات تقيس كفاءة الموارد والخدمات مثل: الوقت المستغرق للحصول على المجموعات أو معالجتها أو مدى إنتاجية كل موظف أثناء المعالجة.
- **الإمكانيات والتطوير:** توفر مؤشرات تقيس مدخلات المكتبة في مجالات الخدمات والموارد الناشئة وقدرتها على تحقيق الجودة كالموظفين الذين يقومون بتقديم الخدمات الالكترونية، التدريبات الالكترونية للموظفين.

ليتبين لنا أن المواصفة (2014:iso11620) تتضمن خمسة أجزاء متمثلة في التالي بالترتيب: نطاق المواصفة، المصطلحات والمفاهيم، المعايير والإطار الوصفي، استخدامات مؤشرات الأداء وقائمة مؤشرات الأداء حيث يسرد المرفق "أ" قائمة بمؤشرات الأداء وتراوحت أعدادها في حدود 54 مؤشر أما المرفق "ب" يقدم وصفا لمؤشرات الأداء وتنتهي المواصفة بببليوغرافية يندرج تحتها 35 مرجعا.

### 4.2.2.10.4. الغاية والهدف من تطبيق مؤشرات الأداء (ايزو11620) : والتي تم حصرها في الآتي<sup>1</sup>:

- ✓ **تفعيل الجودة والفعالية:** تساعد المؤشرات الخاصة بمعيار ايزو 11620 لتقييم وتحديد مستويات الجودة وفعالية كل خدمة وغيرها من النشاطات التي تقدمها المكتبة، مما يمكن إدارة المكتبة من اتخاذ التدابير والإجراءات المناسبة لتحسينها.
- ✓ **التشجيع على التحسين المستمر:** يقدم التطبيق العام للمؤشرات المعيارية اختبارات صريحة تسمح بقياس مستوى أداء الخدمات بالمكتبة، مما يحفز على التعديلات والتحسين المستمر وبالتالي يمكن استخدام هذه المؤشرات لتقييم جوانب كافة الخدمات وضمان الامتثال للمعايير الدولية.
- ✓ **اختيار مؤشرات الأداء المناسبة:** يتطلب الامتثال للمعيار التحقق من اختيار مؤشرات الأداء الصحيحة والمتوافقة مع متطلبات الخدمة المقدمة لتطويرها وفق إرشادات المعيار.
- ✓ **وضع معايير اختبار أداء المكتبة:** لاختبار أداء مكتبة ما نستخدم المعايير التالية: محتوى إعلامي، الموثوقية، الصلاحية، الملائمة، التطبيق العملي، قابلية المقارنة كأدوات معيارية تشمل التقييم في سياق الخدمات المتواجدة على مستوى المكتبة.

<sup>1</sup> ISO, Ibid, pp.17-18.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

✓ تطوير مهارات الموظفين مما ينعكس على أداء المكتبة: تأثر مؤشرات المواصفة بشكل واضح على أداء الموظفين مع مرور الزمن أثناء تأدية خدمة معينة مما يكسبه خبرة فعلية حول استراتيجيات وممارسات الفعالة لتحسين الخدمات والأنشطة داخل المكتبة.

يعتمد تطبيق خطوات ومؤشرات معايير الجودة بالمكتبات أولاً على اختيار وتعيين الكفاءات المؤهلة والتي تكون متخصصة بمجال المكتبات والمعلومات نتيجة تكوينهم المتميز حول تطبيقات وإجراءات العمل المكتبي خاصة فيما يتعلق بمعرفة أبرز الممارسات والخطوات الأساسية لتطبيق معيار معين؛ ولهذا فإن تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 ومؤشراته يستدعي وجود مهارات في الموظفين الذين سيشرفون على تنفيذ العمليات من أجل وضع الممارسات والخطط التي تسهم في استمرارية العمل ومتابعته وتقييمه وفق أسس ومؤشرات مقننة تضمن نجاح التطبيق وتطوير الأداء داخل المكتبة، مما يتطلب من الإدارة العليا اختيار وتعيين مناصب شغل لخريجي المجال ووضع شروط من أجل الالتحاق بكل مصلحة على حسب المهارات والصفات المهنية التي يمتلكها الموظف وفي هذا الخصوص نذكر أهمها: معرفة إدارة العمليات الفنية والإشراف عليها، التعامل مع الأنظمة الالكترونية، امتلاك مهارات لتسيير المجموعات الرقمية، الدراية الكافية بالممارسات والخطوات التي تسمح بتطبيق معايير الجودة، توافر الصفات القيادية مما يؤثر إيجاباً على فرق العمل داخل المكتبة وغيرها من المعايير التي يمكن الاستناد عليها لبلوغ الجودة مستقبلاً.

#### 4.2.10.4. خطوات تنفيذ مؤشرات الأداء لمواصفة ايزو 11620 بالمكتبات :

إن استخدام مؤشرات الأداء المسندة في المواصفة القياسية الدولية ايزو 11620 تمكن من تقييم مستوى وجودة المكتبات مما يؤهلها لتطوير وتحقيق الجودة والكفاءة للخدمات المقدمة وغيرها من الأنشطة وفق النتائج المتوصل إليها، وهذا لا يتم إلا باتباع الخطوات التالية:

✓ تعمل إدارة المكتبة على عملية التخطيط الاستراتيجي والتقييم وفقاً لمؤشرات الأداء المسندة بنص المواصفة.

✓ أثناء عملية التقييم ومتابعة العمليات وتقييم مستوى الخدمات ينبغي الانقياد التام للخطوات الرئيسية للتطبيق مع الإبلاغ على النتائج.

✓ تتبع المكتبة استخدامات مؤشرات الأداء بغية التحكم العمليات الإدارية والفنية، ووضع البرامج والخطط وفق معايير عملية تساهم في رفع من كفاءة وفعالية الأداء بالمكتبة، تبيان المجالات الواجب معالجتها وكيفيات التحسين فيها لتطوير كل خدمة.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

✓ يتوجه القائم على العمليات مع فرق العمل بالمكتبة لاختيار المؤشرات التي تتوافق وأهداف المكتبة وكذلك متطلبات تطوير الخدمات المكتبية من ثمة صياغة خطة حول إمكانيات ومراحل تطبيقها. ومنه فإن الغرض الأساسي من خطوات استخدام مؤشرات الأداء المتعلقة بمواصفة ايزو 11620 داخل المكتبات هو قياس وتقييم مستوى وجودة الخدمات خلال مدة زمنية محددة من طرف إدارة المكتبة قد تكون سنة أو نصف سنة من أجل تدارك الأخطاء ورصد العمليات التي تحتاج لمتابعة وتحسين مستمر أما عن الغرض الثانوي فهو يكمن في تشجيع المكتبات من نفس النوع على مقارنة الأداء مما يخلق المنافسة الإيجابية العائدة بالنفع على المجتمع.

### 4.2.10.4. مميزات مواصفة ايزو 11620 :

يتطلب نجاح المواصفة المعيارية الدولية توافر سمات أساسية في مؤشرات الأداء كما هي مذكورة في معيار ايزو 11620 كالتالي<sup>1</sup>:

أ- **المحتوى الإعلامي:** يجب أن يكون المؤشر غني بالمعلومات كأداة لقياس النشاط من أجل تحديد: أهم الإنجازات، تبيان المشاكل، وأوجه القصور في أداء المكتبة وبالتالي اتخاذ الإجراءات اللازمة لعلاج هذه المشاكل وهذا يتطلب من المكتبة تحديد الأهداف، تحديد الموارد، تخصيص الميزانية، تحديد أولويات ومتطلبات الأساسية لتقديم الخدمات والأنشطة إلى غير ذلك.

ب- **الموثوقية:** أن يمتاز المؤشر المستخدم بالمصداقية والموثوقية أي ينتج باستمرار نفس النتيجة عند استخدامها مرارا وتكرارها في ظل نفس الظروف.

ج- **الصلاحية:** أن يكون المؤشر صالحا للاستخدام ليقاس ما هو المقصود قياسه سواء على المدى القصير أو البعيد.

د- **الملائمة:** موائمة المؤشر للغرض المقصود منه أي يجب أن يكون المقياس مناسباً للوحدات والأنشطة والعمليات اللازمة لتنفيذ عملية القياس بمعنى: متوافقاً مع إجراءات المكتبة، التخطيط المادي، الخدمات الالكترونية.

<sup>1</sup> ISO, Ibid, p.18.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

هـ- التطبيق العملي: يجب أن يكون المؤشر عمليا بمعنى أن يستخدم البيانات التي يمكن للمكتبة استخدامها أي يتوافق مع جهد المعقول من وقت الموظفين ومؤهلاتهم، التكاليف، ووقت المستفيدين.

و- قابلية المقارنة: يسمح المؤشر أداء المكتبات بإجراء مقارنة بين المكتبات إذ كانت متماثلة في نفس المستوى بتدقيق النتيجة سواء من ناحية الخدمات وجودتها أو الكفاءة المطلوبة ومقارنتها.

بهذه الطريقة، تتيح المواصفة ايزو 11620 معايير لتقييم وقياس الأداء داخل كل مكتبة بشكل صحيح وفعال، مما يحقق التحسينات المناسبة ويضمن استمرارية الجودة.

5.2.10.4. دور مواصفة ايزو 11620 في المكتبات : تؤدي مواصفة ايزو 11620 دورا بالغ الأهمية في تفعيل القطاع المكتبي وتعزيز كفاءة خدماته عبر تقديم دليل معياري موحد مصاغ من قبل خبراء وباحثين في مجال علم المكتبات يحدد مؤشرات واضحة لتحسين الأداء الخاصة بتحقيق وإضفاء التميز للمكتبات ويمكن توضيح وظائفها وأدوارها في النقاط التالية:

- ✓ إدارة المجموعات المكتبية والبنية التحتية.
- ✓ استخدام المرافق والمجموعات.
- ✓ كفاءة العمليات والخدمات.
- ✓ إدارة الموارد البشرية والميزانية.
- ✓ التركيز على تحقيق رضا المستفيد.
- ✓ تفعيل البيئة الرقمية بالمكتبة.
- ✓ صياغة مؤشرات تقويم وتقييم الأداء (التحسين المستمر).
- ✓ المقارنة بين المكتبات.

من ناحية أخرى يساهم تطبيق المواصفة ايزو 11620 في تجويد أداء المكتبات من خلال عدة ممارسات تتلخص في: (تحديد مؤشرات التحسين، إدارة الموارد بفعالية، تفعيل تطوير الخدمات، تشجيع المكتبات على التنمية المستدامة، تعزيز التكتلات التعاونية، دعم التعليم والتعلم، خدمة المجتمع وغيرها) مما يعزز تطوير المعرفة والثقافة ودعم البحث العلمي على مستوى المحلي والدولي.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

ولتوضيح ذلك أكثر يتناول الدكتور "رحايلي محمد" عن أهمية مواصفة ايزو 11620 أنها:

جاءت المواصفة ايزو 11620 شاملة وذات مجال واسع لتغطية بالنسبة لكافة المكتبات لما لها من فعالية وقيمة في تحسين الأداء وتجسيد الجودة على المدى البعيد بتطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات، والجانب الإداري، والخدمات والعاملين، وأيضا وسائل العمل هذا بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية والمستوى الذي بلغت إليه أي مكتبة كانت بانتهاجها لمؤشرات قياس الجودة نذكر منها: (الإتاحة، النجاعة، الفعالية، المؤشر، مؤشر الأداء الأفضل والجودة) والتي تتطلب بطبيعة الحال تدخل ثلاثة عناصر أساسية هم: المستفيدون، المكتبين، وأصحاب القرار أو الهيئات الوصية من أجل تحقيق الجودة المطلوبة.<sup>1</sup>

### 6.2.10.4. قائمة مؤشرات الأداء الخاصة بمعيار ايزو 11620 :

1.6.2.10.4. جدول مؤشرات الأداء في إصداره الثالث لسنة 2014 : فتم تضمينها في الجدول المرفق:<sup>2</sup>

### الجدول رقم (01): يوضح مؤشرات الأداء معيار ISO11620:2014.

مؤشرات الأداء		المرجع
المجموعات	B.1.1	B.1
توفر العناوين المطلوبة	B.1.1.1	
النسبة المئوية للعناوين المطلوبة في المجموعة	B.1.1.2	
نسبة الوصول المرفوضة	B.1.1.3	
عدد الوثائق الرقمية لكل 1000 وثيقة في المجموعة	B.1.1.4	
النسبة المئوية للمنشورات الاكاديمية للمؤسسة المالكة	B.1.1.5	B.2
الوصول	B.1.2	
دقة الرفوف	B.1.2.1	
متوسط وقت استرجاع المستندات من الأكوام المغلقة	B.1.2.2	
سرعة الإعارة بين المكتبات	B.1.2.3	
نسبة نجاح الإعارة بين المكتبات	B.1.2.4	

<sup>1</sup> رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات: قسنطينة: جامعة منتوري، 2005. ص.57.

<sup>2</sup> ISO, Ibid, p.p. 23-104.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

معدل سرعة المعاملات المرجعية	B.1.2.5		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر الأنترنت	B.1.2.6		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي هي في حالة مستقرة	B.1.2.7		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج لترميم	B.1.2.8		
<b>المرافق</b>	<b>B.1.3</b>		
المساحة المخصصة لكل فرد	B.1.3.1		
أماكن المتاحة للجلوس للأفراد	B.1.3.2		
أوقات الفتح مقارنة بالطلب	B.1.3.3		
النسبة المئوية لمساحة تخزين المجموعات	B.1.3.4		
<b>الموظفين</b>	<b>B.1.4</b>		
الموظفين لكل فرد	B.1.4.1		
<b>المجموعات</b>	<b>B.2.1</b>		
دوران المجموعة	B.2.1.1		
إعارة لكل فرد	B.2.1.2		
النسبة المئوية للعناوين الغير مستخدمة	B.2.1.3		
معدل الوحدات المحملة لكل فرد	B.2.1.4		
عدد التتزيلات لكل وثيقة رقمية	B.2.1.5		
<b>الوصول</b>	<b>B.2.2</b>		
معدل زيارة المكتبة بالنسبة لكل فرد	B.2.2.1		
النسبة المئوية لطلبات المستفيدين الخارجيين (المعلومات الالكترونية)	B.2.2.2		
النسبة المئوية لمعدل الإعارة للمستفيدين الخارجيين	B.2.2.3		
معدل مشاركة كل فرد في أنشطة المكتبة	B.2.2.4		
معدل مشاركة كل فرد في دروس التدريب	B.2.2.5		
<b>المرافق</b>	<b>B.2.3</b>		
معدل استخدام المستفيدين للمقاعد	B.2.3.1		
<b>عامة</b>	<b>B.2.4</b>		
معدل التأثير في الجمهور المستهدف	B.2.4.1		

الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

المعلومات.

رضا المستفيد (المستخدم)	B.2.4.2	الكفاءة	B.3
معدل رجوع كل فرد لأداء خدمة معينة (الاستعداد للعودة)	B.2.4.3		
المجموعة	B.3.1		
تكلفة كل إعارة	B.3.1.1		
تكلفة الإعارة لكل استخدام لمجموعة	B.3.1.2		
تكلفة التحميل	B.3.1.3		
الوصول	B.3.1.4		
متوسط زمن الحصول على الوثائق	B.3.1.5		
متوسط زمن معالجة الوثائق	B.3.1.6		
الموظفين	B.3.3		
معدل نسبة موظفي خدمات المستعملين	B.3.3.1		
معدل الإجابات الصحيحة	B.3.3.2		
معدل نفقات التزويد على تكلفة الموظف	B.3.3.3		
إنتاجية الموظفين في معالجة الوسائط	B.3.3.4		
إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والاسترجاع	B.3.3.5		
تكاليف الموظفين لكل عنوان م فهرس	B.3.3.6		
عامة	B.3.4	الإمكانيات والتنمية	B.4
التكلفة لكل مستخدم	B.3.4.1		
التكلفة لكل زيارة للمكتبة	B.3.4.2		
المجموعة	B.4.1		
نسبة النفقات على توفير المعلومات الالكترونية	B.4.1.1		
الموظفين	B.4.2		
النسبة المئوية لموظفي المكتبة الذين يقدمون الخدمات الالكترونية	B.4.2.1		
عدد ساعات الحضور لدروس التدريب والتكوين لكل موظف	B.4.2.2		
النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في التدريب	B.4.2.3		
النسبة المئوية للعاملين في التكتلات التعاونية والمشروعات	B.4.2.4		
عامة	B.4.3		

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

النسبة المئوية للوسائل المكتبية التي تتلقاها بواسطة منحة خاصة	B.4.3.1		
النسبة المئوية للوسائل المؤسسة المخصصة للمكتبة	B.4.3.2		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاطلاع على (ISO, 2014, PP.23-104)

#### 1.1.6.2.10.4. قراءة تحليلية لمعيار ايزو 11620 (2014) :

نلاحظ أن هناك تغييرات ملحوظة لمعيار ايزو 11620 في طبعته الثالثة لسنة 2014 من خلال بروز مؤشرات معيارية جديدة عن طبعته السابقة: 2008 والتي سيتم توضيحها في:

■ تم وضع المؤشر المتعلق بـ " الموارد النادرة التي تحتاج للترميم": يمكن القول أن هذه الإضافة جاءت بغرض تشجيع وتحفيز المكتبات للمحافظة على المواد النادرة بشكلها الأصلي على المدى الطويل للأجيال القادمة مثل المخطوطات والكتب القديمة ذات القيمة العلمية والثقافية نظرا لقلتها ومنه الإبقاء على استمرارية التراث الثقافي بالمجتمعات واستثمارها لنشر الثقافة والعلم.

■ كما جاء مؤشر "نسبة العاملين في التكتلات التعاونية والمشروعات": كقفزة نوعية لدعم استراتيجيات التعاون والتشارك بين المكتبات ذات النشاط والهدف الواحد على المستوى المحلي أو الوطني بتعزيز التفاعل والتكامل المرتبط بتقديم خدمات مشتركة لتحقيق استعادة جماعية لفائدة كل مستفيد من خلال الشبكة الموحدة لضمان إتاحة المعلومات ومشاركتها على نطاق واسع وتبادل المعرفة والخبرات بين المكتبات لما له من انعكاس ايجابي على المستفيدين منها علميا وثقافيا والتي أعدت في الأساس لتحقيق الأهداف المشتركة بين هذه المكتبات، ومن أجل بلوغ نتائج النهائية جراء تطبيق المؤشر سالف الذكر لا بد من الإشارة لضرورة إسناد هذه الدور لجزء من العدد الإجمالي لموظفي المكتبة المؤهلين لنجاح المهمة نظرا لحساسية تطبيق المهام المتعلقة بتشبيك الخدمات والنشاطات وفق معايير وأسس صحيحة؛ لنستخلص أهمية وضع هذا المؤشر كسبيل لتشجيع المكتبات لتبني هذا النوع من المشاركات التعاونية ومنه تحسين الكفاءة وتعزيز الفعالية في عرض النشاطات والخدمات.

■ كما نرى أن دليل المعيار تخصص في هذه الطبعة في وضع المؤشرات الرقمية التي تساهم في التكيف مع التحولات التكنولوجية الجديدة وطبيعة المستفيد الحالي لنفس ذلك للتدخلات والتغيرات الحديثة التي انتشرت بسرعة وفرضت الرقمنة بأغلب القطاعات في العالم من ضمنها القطاع المكتبي الذي أصبح



يتطلب استخدام التكنولوجيا لتسريع تقديم الخدمات والاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين وبالتالي تحقيق المكتبات لأبرز معايير الجودة كذلك تعزيز ودعم البحث العلمي والثقافة داخل المجتمع، وقد تم التماس ذلك من جملة المؤشرات المصاغة بدليل المعيار في طبعته الثالثة نذكرها في التالي: النسبة المئوية للموظفين داخل المكتبة الذين يقدمون الخدمات الالكترونية، نسبة النفقات على المعلومات الالكترونية، عدد التنزيلات لكل وثيقة رقمية (التحميل)، الوصول، المجموعات الرقمية المتوفرة، عدد الوثائق الرقمية لكل 1000 وثيقة في المجموعة... الخ كلها جاءت بغية إنشاء مشروع رقمي داخل المكتبة يضمن إتاحة المعلومات والخدمات الكترونيا للمستفيدين على مستوى وطني وتعزيز دور المكتبة كقطاع مبتكر لدعم العلم والمعرفة.

■ نلاحظ كذلك إضافة مؤشر المتعلق بـ "عدد حضور المستخدمين في دروس التدريب للفرد" بهدف مساعدة المستخدم (المستفيد) للمعلومات ومرافق المكتبة في الوصول واستخدام كلاهما من خلال إعداد برنامج تدريب المستفيدين حول طرق البحث والوصول للمعلومات وكيفية التعامل مع المجموعات المختلفة وكيفية الاستفادة من النشاطات داخل المكتبة لتوجيه وإرشاد كل مستفيد لما يحتاجه وتعزيز تفاعلاته بالمكتبة.

■ كما يتضح أن نص المعيار ايزو 11620 قام بإضافة مؤشر يتعلق بتخصيص التكاليف الخاصة بالأدوات والوسائل المكتبية المختلفة التي تعزز تطبيق الممارسات والإجراءات الوظيفية ونجاحها على نحو صحيح، وهذا يبرر أن توافر الأدوات المناسبة سيزيد من إنتاجية وأداء الموظفين مما يحسن الكفاءة ويطور الأداء بالمكتبات.

■ لنشير أن الطبعة الثالثة وضعت مجموعة من المؤشرات والمعايير المتعلقة بالبيئة الرقمية وأخرى جاءت لتغطية النقص والتي كانت مصاغة في: الوقت المستغرق في الحصول على المستندات، توفير المجموعات الرقمية، توفير البنية التكنولوجية، ضمان الوصول، اختيار وتعيين الموظفين الذين يقدمون الخدمات الالكترونية، نسبة الموظفين في التكتلات التعاونية، اعداد برامج الدورات التدريبية والتكوينية لكل من المستفيدين و العاملين بالمكتبة، تخصيص النفقات للوسائل والأدوات المكتبية... وغيرها تعتبر من المؤشرات الفعالة لتطوير الأداء مستقبلا كونها ستضمن تطبيق باقي المؤشرات واستمرارية تفعيل نظام الجودة بما يتطابق مع نوعية ونشاط وهدف المكتبة المطبقة.

■ ونلاحظ فيما يخص المعايير المدرجة بنص معيار ايزو 11620 في هذه النسخة غياب لأهم المؤشرات التي وجب الاهتمام بها خاصة على صعيد المكتبات الرئيسية للمطالعة مثل: مؤشر المتعلق بكيفيات تطبيق وإدارة النشاطات القرائية والثقافية وإجراءات الخاصة بتقديمها ومن الجدير بتسييرها ومتبعتها

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

وغيرها من الشروط الواجب التقيد بها أثناء تنفيذ هذا النوع من الأعمال، باعتبارها من الأدوار المهمة داخل كل مكتبة لما لها من أثر وانعكاس إيجابي في دعم البحث العلمي ونشر ثقافات مختلفة بالمجتمع من خلال تشجيعهم نحو المطالعة والقراءة وصقل مواهبهم مما يجعل الأفراد (المستفيدين) يكتسبون هذه العادات لتحقيق الهدف الأساسي من إنشاء المرافق المكتبية، كما ندلي بغياب أبرز المؤشرات التي تساهم في تحقيق الجودة ورفع الأداء بالمكتبة كغيرها من المعايير ونشير لكل من المؤشرين المتعلقين بـ "اعلام وتوجيه المستفيدين" و"مصلحة أو خلية الجودة" كان من الضروري إدراج كلاهما لتوجيه الجهود نحو تحقيق الجودة ورفع الأداء من خلال تنظيم وتطوير العمليات والممارسات الداخلية.

**ملاحظة:** تجدر الإشارة أن النسخة الثالثة لمعيار ايزو 11620 اهتمت بوضع مؤشرات معيارية بشكل مفصل عن النسخة السابقة لسنة 2008، حيث أدرجت مؤشرات حديثة تتواءم مع التطورات والتغييرات الجديدة بقطاع المكتبات من خلال سن كل من الممارسات والإجراءات التطبيقية للاستغلال الصحيح لكل من البنية التحتية التكنولوجية والكفاءات البشرية والأدوات المكتبية وكذلك الفضاءات والمرافق وغير ذلك أي كل ما يسمح بتطبيق المعيار ونجاحه كسبيل لتحسين الأداء تدريجياً وعليه التأثير الإيجابي على المستفيدين؛ لكن لا بد من الإقرار أن النسخة تعاني من غياب لأهم المؤشرات التي من شأنها أن تزيد من فعالية وكفاءة أداء المكتبات بسرعة وعلى نحو مستمر.

### 2.6.2.10.4. جدول مؤشرات الأداء الخاصة بمعيار ايزو 11620 في إصداره الرابع لسنة 2023 :

فتم تضمينها في الجدول المرفق<sup>1</sup>:

#### الجدول رقم (02): يوضح مؤشرات الأداء معيار ISO11620:2023.

مؤشرات الأداء		المرجع
المجموعة	A.1.1	A.1
توفر العناوين المطلوبة	A.1.1.1	الموارد، الوصول والبنية التي تحتية
النسبة المئوية للعناوين المطلوبة في المجموعة	A.1.1.2	
نسبة المئوية لعمليات الوصول المرفوضة	A.1.1.3	
عدد الوثائق الرقمية لكل 1000 وثيقة في المجموعة	A.1.1.4	

<sup>1</sup> Iso, iso 11620 information and documentation – international Library statistics, ed4. geneva : international standardization organisation, 2023, p24-132.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

نسبة الوثائق المحولة رقميا لكل مجموعة خاصة.	<b>A.1.1.5</b>	الاستخدام	A.2
النسبة المئوية للمنشورات المؤسسة المالكة في المستودع الرقمي.	<b>A.1.1.6</b>		
<b>الوصول</b>	<b>A.1.2</b>		
دقة الترتيب	<b>A.1.2.1</b>		
متوسط وقت استرجاع الوثائق من الأكوام المغلقة	<b>A.1.2.2</b>		
سرعة الإعارة بين المكتبات	<b>A.1.2.3</b>		
نسبة نجاح الإعارة بين المكتبات (التقليدية والإلكترونية).	<b>A.1.2.4</b>		
النسبة المئوية للإعارة بين المكتبات واسترجاع الوثائق الإلكترونية.	<b>A.1.2.5</b>		
معدل سرعة المعاملات المرجعية	<b>A.1.2.6</b>		
النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهارس الإلكترونية.	<b>A.1.2.7</b>		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي هي في حالة مستقرة	<b>A.1.2.8</b>		
النسبة المئوية للمجموعات والمواد النادرة التي تحتاج لترميم ومعالجة	<b>A.1.2.9</b>		
<b>المرافق</b>	<b>A.1.3</b>		
المساحة المخصصة لكل فرد	<b>A.1.3.1</b>		
أماكن المتاحة للجلوس لكل فرد	<b>A.1.3.2</b>		
أوقات الفتح مقارنة بالطلب	<b>A.1.3.3</b>		
النسبة المئوية لمتوسط عدد الإعارة خلال ساعات الفتح	<b>A.1.3.4</b>		
النسبة المئوية لمساحة تخزين المجموعات	<b>A.1.3.5</b>		
<b>المجموعة</b>	<b>A.2.1</b>		
دوران المجموعة	<b>A.2.1.1</b>		
النسبة المئوية لمعدل الإعارة خلال ثلاث سنوات الأخيرة.	<b>A.2.1.2</b>		
إعارة لكل فرد	<b>A.2.1.3</b>		
النسبة المئوية للعناوين الغير مستخدمة	<b>A.2.1.4</b>		
عدد التنزيلات لكل وثيقة رقمية	<b>A.2.1.5</b>		
<b>الوصول</b>	<b>A.2.2</b>		
معدل زيارة المكتبة بالنسبة لكل فرد	<b>A.2.2.1</b>		
النسبة المئوية للزيارات الافتراضية للفهرس الإلكتروني	<b>A.2.2.2</b>		
النسبة المئوية لإعارة المستفيدين الخارجيين	<b>A.2.2.3</b>		

الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

النسبة المئوية من إجمالي الإعارات للمستفيدين الخارجيين للمكتبة	A.2.2.4	الكفاءة	A.3
معدل حضور كل فرد في أنشطة وفعاليات المكتبة	A.2.2.5		
معدل حضور المستفيدين في دروس التدريب لكل فرد	A.2.2.6		
النسبة المئوية للمستفيدين الذين استفادوا من دروس التدريب المعرفية والحسابية	A.2.2.7		
النسبة المئوية للمستفيدين الذين حضروا من دروس التدريب على تقنيات المعلومات والاتصالات	A.2.2.8		
المرافق	A.2.3		
معدل استخدام المستفيدين للمقاعد	A.2.3.1		
عامة	A.2.4		
النسبة المئوية للجمهور المستهدف الذي تم الوصول إليه	A.2.4.1		
النسبة المئوية للجمهور المستهدف الذي تم الوصول إليه بما في ذلك المستفيدين غير مباشرين	A.2.4.2		
رضا المستفيد	A.2.4.3		
الاستعداد للعودة (معدل رجوع كل فرد لأداء خدمة معينة)	A.2.4.4		
النسبة المئوية لردود على الاستبيان (من الذين يعرفون المكتبة)	A.2.4.5		
النسبة المئوية من المجيبين على الاستبيان الذين يؤكدون على ضرورة تواجد المكتبة بمنطقتهم	A.2.4.6		
التأثير الملموس	A.2.4.7		
المجموعة	A.3.1		
تكلفة كل إعارة	A.3.1.1		
تكلفة الإعارة لكل استخدام للمجموعة	A.3.1.2		
تكلفة كل تحميل	A.3.1.3		
الوصول	A.3.2		
متوسط زمن معالجة الوثائق	A.3.2.1		
الموظفين	A.3.3		
النسبة المئوية للموظفين المنتجين للخدمات من إجمالي الموظفين	A.3.3.1		
معدل الإجابات الصحيحة	A.3.3.2		
إنتاجية الموظف في معالجة الوسائط	A.3.3.3		

الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والاسترجاع	A.3.3.4	الإمكانيات والتطوير	A.4
تكلفة الموظفين في كل عنوان مفهرس	A.3.3.5		
تكلفة الموظفين لكل إعارة	A.3.3.6		
عامة	A.3.4		
تكلفة لكل مستخدم	A.3.4.1		
تكلفة لكل زيارة للمكتبة	A.3.4.2		
الموظفين	A.4.1		
معدل ساعات الحضور في الدورات التدريبية الرسمية لكل موظف	A.4.1.1		
النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في التدريب	A.4.1.2		
النسبة المئوية لوقت الموظفين في التكتلات والمشروعات التعاونية	A.4.1.3		
النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في الخدمات التعليمية	A.4.1.4		
نسبة الموظفين الذين يقومون بدعم البحث	A.4.1.5		
عدد المنشورات البحثية لكل عضو من الموظفين بالمكتبة	A.4.1.6		
عامة	A.4.2		
النسبة المئوية للوسائل المكتبية التي تتلقاها بواسطة منحة خاصة	A.4.2.1		
النسبة المئوية للوسائل المؤسسية المخصصة للمكتبة	A.4.2.2		
معدل المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث	A.4.2.3		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاطلاع على (ISO, 2023, PP.24-132)

#### 4.10.2.6.1.2. قراءة تحليلية لمعيار ايزو 11620 (2023):

نرى أن المعيار تخصص في طبعته الرابعة الحديثة: 2023 للكثير من التغييرات بإضافة مؤشرات جديدة في مجال المكتبات والمعلومات تتوافق والبيئة الحالية، خاصة أنه تتطرق لجوانب مهمة كانت غائبة في الطبقات السابقة لتتوجه لإضافة مؤشرات معيارية خاصة بالبيئة الرقمية وتحديد النفقات وغيرها لتعرض المواصفة ما يقارب 62 مؤشر يتضمن كيفية استخدام هذه المؤشرات لتحسين من الخدمات المكتبية ومن هنا سنوضح أهمها في:

- يختص الإصدار الرابع لمعيار ايزو 11620 لمؤشرات الأداء في وضع مؤشرات جديدة عن طبعتها السابقة بحيث اهتمت الأخيرة أكثر بالجانب أو البيئة الرقمية للمكتبات تمثلت في: (النسبة المئوية للزيارات الافتراضية، النسبة المئوية لطلبات الوصول للوثائق الالكترونية، معدل الوثائق

المحول رقميا لكل مجموعة خاصة، معدل تحميل المورد الالكتروني كذلك اهتمت بالنفقات المالية لتوفير المعلومات الالكترونية وأيضا تدريب المستفيدين على تقنيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى غير ذلك)، وعليه نرى أن هذه الطبعة قد أضافت بعض المؤشرات التي تعمل على تحسين الخدمات الرقمية وتشجيع المكتبات على التحول الرقمي خاصة في العصر الحديث الذي شهد تطورات بالغة بمجال تكنولوجيا المعلومات ولا ننسى اهتمام العديد من المكتبات العالمية بعرض خدماتها وأنشطتها بصفة رقمية بإنشاء مواقع ومستودعات للمعلومات كذلك تقديم خدمات رقمية لدعم أداء المكتبات ومواكبة التطورات التي بات المستفيد الحالي يبحث عنها، ومنه تتمكن المكتبات بكافة أنواعها من خلال مؤشرات سائلة الذكر لتبني المشروع الرقمي وتحسين الخدمات الرقمية وتقييمها بما يتوافق والمعايير المعمول بها دون الخوف من مجابهة التغيير والتعقيدات التي قد تحدث، كما تسمح لها بالارتقاء بأدائها ووظائفها لتحقيق الجودة.

■ نرى أنه تم في النسخة الرابعة لإيزو 11620 إدراج كل من مؤشر "النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في الخدمات التعليمية"، فمن أجل تطوير البرامج والنشاطات المقدمة للمستفيدين بالمكتبات لابد من وجود هذا المؤشر لمساهمته في تدريب المستفيدين على استخدام الموارد والأدوات المكتبية المتاحة لتسهيل الوصول بسرعة للمعلومة مع تقديم دورات تعليمية من محاضرات وأيام دراسية وغيرها حول مواضيع متنوعة متعلقة بالبحث واكتساب المعرفة لينعكس تأثير ذلك لبلوغ نسبة عالية للوصول للمعلومات بكفاءة وفعالية نتيجة الاهتمام بتقديم الخدمات التعليمية، أما عن مؤشر "النسبة المئوية للموظفين الذين يقومون بدعم البحث العلمي" يقتضي كافة الممارسات الضرورية التي تؤدي لتجويد وتعزيز المخرجات العلمية خاصة في التعليم الأكاديمي حيث يشمل دعم البحث العلمي في المكتبات من خلال توفير الدعم للوصول للمجموعات البحثية التي يحتاجونها مع توجيههم لكيفية البحث وبلوغ المعلومات الصحيحة، لتلاحظ الباحثة أن كل من المؤشرين لهما علاقة تكاملية متوازنة فالأول يساعد على استخدام المستفيدين للموارد المتاحة وتحسين مهاراتهم في البحث والتعلم الذاتي مما سيؤدي بالضرورة للتكيف مع البحث العلمي.

■ صياغة المعيار لمؤشر جديد "ردود المستفيدين على الاستبيان الخاص بالمكتبة" حيث يساهم بشكل كبير في التعرف على آراء المستفيدين حول طبيعة خدمات وأنشطة المكتبة المقدمة لتقييم كفاءتها وفقا لذلك مما يسمح بإضفاء التحسينات على ذلك الأساس ويمكن إدارة المكتبة من:

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

- ✓ إدراك إن كانت خدماتها تتوافق ورغبات المستفيدين.
- ✓ صياغة مقترحات وحلول لمعالجة المشكلات التي تواجه كل مستفيد.
- ✓ بناء علاقات متينة تمتاز بالثقة بين المكتبة والمستفيدين من خلال إظهار الاهتمام بأرائهم والتعاطف معهم.
- ✓ إثبات حقيقة الرغبة في التغيير نحو الأفضل لتحسين خدماتها باستمرار.
- تضم المواصفة ايزو 11620 في طبعها الرابعة لـ: 85 مصطلح ومفهوم متعلق بمجال أداء المكتبات والمعلومات، وبهذا تكون قد أضافت العديد من المفاهيم الجديدة عن سابقتها نذكر منها التالي: (زيارة افتراضية، الوصول الافتراضي، خدمة الإرشاد، النفقات التشغيلية، الإعارة الالكترونية، موقع إلكتروني، مهارات تكنولوجيا المعلومات، اتقان تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استرجاع الوثائق الالكترونية، خدمات تعليمية، الرقمنة (خدمات رقمية)، مجموعات رقمية، الإنفاق المالي، الوصول المرفوض إلكترونيًا، دعم البحث العلمي، المجموعات الخاصة، وصف الأنشطة والخدمات...)، نستخلص مقارنة مع مؤشرات الأداء في نسختها الثالثة لسنة 2014 أنها قدمت مؤشرات معيارية جديدة متخصصة أكثر بالبيئة الرقمية وبعضها كانت لتحديد النفقات التشغيلية واليومية للإنفاق داخل المكتبة سواء كان ذلك بالبيئة التقليدية أو الالكترونية وأخرى لتقييم نجاح المكتبة في الحصول على رضا المستفيدين.

ومنه يتبين لنا أن هذه التعاريف جاءت بغرض فهم الأنشطة وتعميم المصطلحات في مجال المكتبات كذلك هي نتيجة التغيرات الحديثة في الخدمات المكتبية ويتضح أن النسخة الجديدة لمعيار ايزو 11620 (الطبعة الرابعة) أضافت ما يقارب 28 مصطلح، حيث قدرت في الإصدار 2023 بحوالي 57 تعريفا وهذا راجع للتطورات والتغيرات المتعددة التي شهدتها عالم المكتبات في السنوات الأخيرة.

- أما عن مؤشر "التأثير الملموس" يعتبر من المؤشرات الرئيسية لقياس أداء المكتبات فمن خلاله يمكن تقييم كفاءة الخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبة ويساعدها على تفعيل أدوارها ومهامها أكثر في المجتمع في زمن تكنولوجيا المعلومات، فتأثير الملموس من المؤشرات المهمة للمكتبات لضمان أنها تلبي احتياجات المستفيدين وتواكب التطورات والمعايير الحالية السائدة والعصر الحديث

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

بشكل فعال، ولقياس هذا الأثر تقوم المكتبة باستخدام الاستبيانات والمقابلات مع المستفيدين كأداة للتعرف على مدى رضاهم عن الخدمات والموارد المتاحة.

أخيرا نشير أن المواصفة ايزو 11620 لسنة 2023 تضمنت تحديثات فعالة بمجال المكتبات والمعلومات خاصة في ظل التحولات الرقمية وتغير طبيعة المستفيد الحالي جاءت كطفرة نوعية لصنع التميز بالقطاع المكتبي بعد تجويد الخدمات والأنشطة المقدمة، تتضمن هذه الأخيرة ستة أجزاء هي: نطاق المواصفة، المراجع المعيارية، المصطلحات والتعاريف، قياس الأداء، مؤشرات الأداء، وقائمة مؤشرات الأداء للمكتبات حيث يسرد المرفق "أ" قائمة وصف مؤشرات الأداء وكان عددها في حدود 62 مؤشر وتنتهي المواصفة ببibliوغرافية يندرج تحتها 43 مرجعا.

**3.10.4. معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA):** هي مجموعة من المعايير التي أصدرتها جمعية المكتبات الأمريكية سنة 1983 بعد أن تمت الموافقة عليها في مؤتمر الجمعية السنوي لسنة 1982 وقد تم آخر تحديث لها بعام 2011 بعنوان معايير المكتبات في التعليم العالي عن جمعية مكتبات الكليات والبحث وبطبيعة الحال خضعت هذه الأخيرة للعديد من التحديثات هدفها التوافق مع متغيرات المهنة.<sup>1</sup>

**4.10.4. معيار SERVQUAL لقياس جودة الخدمة:** معيار Servqual يستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة كونها ذات أبعاد هادفة وشاملة لتحقيق الجودة فهي من الأدوات التي تساهم على إبراز جوانب القصور في مستوى جودة الخدمات أو الإدارة من وجهة نظر المستفيد لأنه هو المستفيد الرئيسي الفعلي من الخدمة المقدمة.<sup>2</sup> ونشير إلى أن قام بإعداده "بارا شامان" ويعتمد على قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، إذ تعتبر هذه الفجوة على الفرق بين واقع مستوى الخدمة وتوقع المستفيد لمستوى الخدمة التي يجب أن تقدم له، أما الإدراكات فهي ما يلمسه المستفيد فعلا من هذه الخدمات في الواقع بينما التوقعات هي تصوراته عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> البوسعدي، يعقوب بن علي، البادي، وليد بن علي. معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن اعلم. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.

<sup>2</sup> خرميط، فاضل عبد العلي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآليات التطوير. مجلة كلية التربية، ع.13، 2013. ص.498.

<sup>3</sup> بولحبيب، مريم. قياس وتقييم جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة تطبيقية لمقياس LIBQUAL بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق جامعة قسنطينة 2، ورقة بحثية ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول الموسوم بعنوان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: القع والأفاق، 2014. ص.11.



## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

وعليه يعتبر معيار سيرفكال من أهم الأساليب والأدوات التي يتم استعمالها لإدارة الجودة الشاملة بقياس وتقييم جودة الخدمات في مجال المكتبات والمعلومات، نظرا لما له من مصداقية وتأثير واضح لتطوير كافة الخدمات مع القدرة على استخدامه وتطبيقه بهدف قياس الفجوة ما بين التوقعات والادراكات وهذا ما أشار اليه التعريف السابق حيث نجد العديد من المكتبات ومراكز المعلومات محليا وعالميا اختارت تطبيقه على خدماتها لنجاح الذي يعود به، وبالتالي يمكن استخدامه بما يتوافق أهداف تلك المكتبة بتحسينه وتطويره وفي هذا الصدد نشير لأهم التطبيقات الخاصة بالمعيار لیتضمن الأخير عدة محاور منها: (تقييم الأداء في المكتبات، المؤشرات القياس خدمات المعلومات-معايير الجودة).

وتتمثل أبعاد «SERVQUAL» حسب ما أشار لها الباحثين بدراستهما "عبد العزيز وأحمد الخطاب" في الآتي:<sup>1</sup>

- ✓ **الجوانب الملموسة:** حيث يعالج هذا البعد كل من جودة الموقع، وبعد خاص بالعاملين وأدوات الاتصال، الجوانب المادية، الأجهزة والمعدات لتكون أربعة فقرات.
- ✓ **الاعتمادية:** وتتخلص في إمكانية أداء الخدمة بثقة وموثوقية.
- ✓ **الاستجابة:** ويقصد بها قدرة العاملين بالمكتبة لمساعدة المستفيدين للوصول لمصادر المعلومات في الوقت المناسب ومساندهم على البحث الوثائقي.
- ✓ **الضمان:** القدرة على كسب ولائهم وثقتهم من خلال التعاملات الجيدة واللباقة والاتصال المرن مع المستفيدين.
- ✓ **التعاطف:** التعاطف معهم بالاهتمام ومشاركتهم في مشاكلهم العلمية ومعاملتهم بما يتناسب في كل من: توفير مواقف السيارات، استقبال في كافة الأوقات، البث الانتقائي للمعلومات، تدريب المستفيدين على البحث... وغيرها.

<sup>1</sup> تهاني، عمر عبد العزيز؛ العطاء، محمد عبد الله أحمد. جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج.2، ع.4، 2015. ص194.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

وعلى أساس ما تم ذكره أنفا فإن الفائدة من تطبيقه هي الحصول على معلومات من ردود الأسئلة عن اهتمامات واحتياجات المستفيدين كذلك يعمل على قياس أداء المكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر المستفيدين وأيضاً يوضح مدى الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات الوثائقية.<sup>1</sup>

**5.10.4. معيار LibQAUL:** تم تطوير أداة libqaul من قبل العديد من المكتبات في الولايات المتحدة وكندا أو المملكة المتحدة وهولندا كونها تساهم بشكل كبير للوصول للمعلومات أكثر موثوقية حول سلوك المستفيدين نحو رغباتهم واحتياجاتهم في مختلف المؤسسات الوثائقية وهذا بقياس الفجوة بين توقعات المستخدم والخدمات المقدمة لهم ومنه يمكننا تدارك الأخطاء والمشكلات وتعيين ما يتناسب من الخدمات والأنشطة الجديدة بالمؤسسة،<sup>2</sup> وهو مقياس يستخدم لقياس جودة المكتبات وخدماتها وقد ظهر لتغطية الجوانب التي لا يغطيها مقياس servqual ليتلاءم وحاجات المكتبات ويهدف لتحقيق ما يلي:

✓ التعرف على أسباب العجز في الميزانية والاستفادة من الموارد البشرية وتحديد أفضل الممارسات لتوظيفها بشكل أكثر فعالية.

✓ الارتقاء بمستوى الخدمات بتوفير فرص الاشتراك، وفرص البحث في المكتبة الإلكترونية.

✓ تقييم نوعية الخدمات إذا ما كانت تتوافق وتوقعات المستفيدين وربطها بأهداف المكتبة.<sup>3</sup>

### 11.4. مقومات تطبيق معايير الجودة في ميدان المكتبات ومراكز المعلومات:

الجودة كنظام لا بد من توفير بيئة مناسبة يتخللها مجموعة من الركائز والمقومات التي تضمن للوصول للأهداف المرجوة من تطبيق الجودة ويمكن الإشارة لبعض المقومات التي نراها كفيلة لضمان الجودة والاستجابة لمتطلبات المستفيد مستقبلاً في العناصر التالية:

#### 1.11.4. التحفيز والتشجيع داخل المكتبات: إن أهم أسباب التفوق بالمؤسسات المكتبية ومراكز المعلومات

هي تلك الحوافز والدوافع المادية والمعنوية للعاملين في جميع المستويات لتحقيق الأهداف الموضوعية كونها امر أساسي لتطوير العمل وتحسين الأداء في ظل اشباع حاجيات ورغبات العاملين مما يجعلهم يتنافسون

<sup>1</sup> Brendan E, Asogwa, Boniface U, Asadu...other. Use Of ServQual In The Evaluation Of Service Quality Of Academic Libraries In Developing Countries. Lincoln Library Philosophy And Practice (e-JOURNAL), university Of Nebraska, 2014, P.4.

<sup>2</sup> Evelyn, Valarino. Assurance Qualité Dans Les Bibliothèques De l'université de cape Town : avons-nous su instaures le changement ?. Suisse : Université De Genève, 2007, P.8.

<sup>3</sup> رديف، تيسير فوزي. قياس جودة الخدمات باستخدام Libqual: المكتبة المركزية لجامعة بغداد أنموذجاً. مجلة أدب الرفادين، ع.84، 2021. ص 481-483.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

لتقديم الأفضل وتسخير كافة جهودهم لبروز مكانتهم وعملهم بالمكتبة وبالتالي فإن التحفيز يكون إما بدفع مستحقات كاملة مع زيادات معتبرة تقديراً لجهودهم أو بتوفير الوسائل الضرورية لتطبيق الجودة وتطوير العمل، إعداد البرامج التعليمية نحو مجريات العمل المكتبي، توفير المواصلات، بعثات دراسية ليُسمح في الأخير بزيادة الإنتاجية الخدمائية للمكتبيين وأداء يكون ذو كفاءة وفعالية،<sup>1</sup> وهناك نوعين من الحوافز تم ذكرها من طرف الباحثة "طرشان حنان"<sup>2</sup>:

✓ الحوافز المادية: مبالغ مادية تعطي للفرد للأداء عمل مميز لإشباع رغبته تتخذ أشكال مختلفة هي: الزيادات السنوية، الراتب الشهري، الزيادات الفصلية، المكافآت والهدايا بعد التكريم.

✓ الحوافز المعنوية: ارتبطت بتحفيز نفسية العاملين في العمل سواء كان ذلك بالاحترام اشراك في اتخاذ القرارات، اجازات للحالات الخاصة وغيرها من الحوافز التي تساهم في الرفع من معنويات وزيادة الإنتاج الوظيفي للمؤسسة.

**ومن هنا فعملية التحفيز تبدأ من مدى شعور العامل بالانتماء للمكتبة التي يعمل بها وتفعيل إحساسه بأهميته كعضو فعال منتج لا يمكن الاستغناء عليه مما يجعل دافعيته أكبر للتطوير والتحسين بالعمل وتقديم أجود ما يملك من مهارات بكفاءة عالية لأنه مدرك أنه سيتلقى مقابل جهوده لمكافآت وتحفيزات مادية أو معنوية تضمن له الاستقرار المهني والمادي والنفسي مرة واحدة، فالتحفيز هنا له أهمية ودور مرئي في تنمية مهارات الأفراد المهنية خاصة في ظل سعي كل عامل إلى الترقية والتي تعتبر أهم أشكال التحفيز التي ستثمر وتولد طاقته لتقديم كل ما لديه للوصول لمبتغاه وهي نقطة ايجابية للمؤسسة لنجاح وبروز خدماتها بكفاءة أعلى.**

**2.11.4. إدارة وتسيير الموارد البشرية:** متمثلة في العنصر البشري داخل المكتبة أي المكتبيين من مختلف المستويات والفئات باعتبارهم الدعامة والوسيلة المثلى لإدارة المكتبة وتحقيق أهدافها وحل مشاكلها من خلال جملة من التطبيقات والمبادرات والجهود التي تسمح لتطوير القطاع والتحسين فيه، إذ أن

<sup>1</sup> جبارة، ايفلين شفيق. إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الحكومية في الجمهورية العربية السعودية: دراسة ميدانية. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة المكتبات والمعلومات: جامعة دمشق: كلية الآداب والعلوم الإنسانية: قسم المكتبات والمعلومات، 2014. ص. 102.

<sup>2</sup> طرشان، حنان. التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة خدمات المعلومات: دراسة ميدانية بجامعة بسكرة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج49، ع.1، 2014. ص. 108.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

الاستقطاب وتوظيف الكفاءات المؤهلة والمكونة هو بحد ذاته استثمار لنجاح المؤسسة نتيجة الممارسات الصحيحة في مجال المكتبات وفق المواصفات المطلوبة لتوفيق بين أهداف المكتبة وإجراءات العمل.<sup>1</sup>

وهذا ما يتطلب عملية التخطيط المسبق من قبل المكتبات حول الموارد البشرية وتوظيفها بما يتوافق مع العمل الموكل وإدارتها بطريقة منظمة مدروسة تضمن استمراريته وبقائها علاوة على ذلك يساعد المكتبة على اسناد المهام للشخص المؤهل لذلك وبالتالي تحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية للمؤسسة ومنه نشير إلى أن التنسيق مع الموارد البشرية المتخصصة والمتدربة في مجال المكتبات والمعلومات سيؤدي بالضرورة لأداء التحسينات وتطوير الخدمات بالشكل المناسب من ضمنها تطبيق معايير الجودة بمقاييس مميزة ترشح للإدارة وبلوغ الجودة.

**3.11.4. توفير التكنولوجيات الحديثة:** هي مجموعة الأدوات والتقنيات والأنظمة التي تسهل وظائف ومهام تطبيق خطوات معايير الجودة من طرف المكتبة وموظفيها باستخدام مؤشرات وممارسات للتنفيذ والتعامل مع البيئة الرقمية وبهذا تعمل على إضافة تحسينات على مستوى الخدمات وزيادة قدرة المكتبات على التفاعل مع المستجدات الحديثة وبلوغ أهدافها مع إرضاء المستفيد الحالي في نفس الوقت.

**4.11.4. التكوين المستمر بقطاع المكتبات:** إن التزام المكتبات بإعداد وتوجيه العاملين منها نحو التعلم وتطوير المهارات بالاعتماد على البرامج التكوينية الخاصة بمجال المكتبات والمعلومات يمدّها بإطارات مؤهلة لأداء مهام ووظائف بجدارة وفق قواعد وأساليب معتمدة لخدمة القراء والباحثين وتحسين الخدمات هدفها تطوير المجموعات المكتبية ودعم البحث العلمي مع اكتساب جوانب جديدة تتعلق بتطبيقات المكتبة من ضمنها تطبيق معايير الجودة بالتعرف على مؤشرات، وانتهاج خطواتها وكيفية التنفيذ مما يسمح بإدارة الجودة وفق أسس سليمة ومقننة من المرة الأولى ويثمر من جهود العاملين داخل المكتبة ولا يسعنا القول إلا ان التكوين الاستثمار الأفضل للعاملين لتطبيق المقاييس التطبيقية وفرصة لحل المشاكل بمختلف أنواعها التي تعيشها المكتبات.

<sup>1</sup> النجار، نداء محمد. دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة الجامعة الإسلامية- غزة -. رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. غزة: الجامعة الإسلامية: كلية التجارة، 2012. ص12-13.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

وهذا ما تؤكدته الباحثة "ليليان" إذ يتطلب التوظيف الفعال لأي مؤسسة أو نظام أن يتدرب ويتعلم الأفراد المعنيون كيفية أداء مهامهم ووظائفهم الحالية بمستوى مُرضٍ من الكفاءة والجدارة.<sup>1</sup>

ونخص بالذكر أن التكوين بالمكتبات يشمل على تعلم واكتساب مهارات في جوانب عديدة عن سبيل المثال في كفاءات اختيار واقتناء مصادر المعلومات الرقمية، إدارة المكتبة، مهارات التعامل مع التكنولوجيات الحديثة كقواعد البيانات والبيئة الرقمية، التقييم وفق معايير عالمية، تطوير الخدمات المكتبية، المشاركة لإنشاء مكتبة رقمية، التشارك والتكتلات التعاونية بين المكتبات، إنشاء وإدارة مواقع الويب، التحليل الوثائقي، الأتمتة، إدارة المعرفة إلى غير ذلك لتطوير الكفاءات نحو اتقان العمل المكتبي بالشكل المطلوب.

**5.11.4. تخصيص وإدارة الميزانية:** إن تحسين الأداء لمجمل الفعاليات والأنشطة يتطلب توفير ميزانية معتبرة تحقق التوافق لاحتياجات المكتبات من تعديلات واثاث وتجهيزات كونها أداء حيوية لتعديل مسار المكتبة من خلال جملة تطبيقات مؤشرات الأداء التي لا يمكن تنفيذها وتسييرها إلا في ظل توافر التجهيزات والمجموعات والوسائل اللازمة لتحقيق ذلك وقد يؤدي تقليصها لفشل وركود هذا القطاع المهم.<sup>2</sup>

ويمكن الإشارة من منظور آخر للباحث "الشامي" أنها إحدى الركائز الأساسية التي تمكن الوصول لاحتياجات المادية ومتطلبات الضرورية للمكتبة لتجعلها قادرة على أداء أدوارها التعليمية والبحثية.<sup>3</sup>

إن إدارة الميزانية تعتبر من ركائز ومقومات الأساسية لتحسين البيئة الداخلية للمكتبة من توفير المجموعات ودعم الموارد البشرية، أجهزة حديثة وغيرها من الالتزامات المادية المتجددة باستمرار لضمان تقديم خدمات فعالة وتحقيق الجودة التي لا تتحقق إلا باستخدام القياسات المعيارية التي تحدد مؤشرات التعامل مع الميزانية واستثمارها فيما يفيد وتسمح بعدها بتطبيق باقي مؤشرات الجودة، وعليه يمكن القول إن الميزانية تؤدي دورا بالغا في تطبيق معايير الجودة بالمكتبات وضمان استمرارية التنفيذ وبه يجب على الجهات الوصية والمشرفة الاهتمام الكافي بالجانب المالي لضمان تقديم خدمات ذات مستوى عالي من الجودة.

<sup>1</sup> LILIAN, NYAMBURA NJAU. CHALLENGES FACING HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FUNCTION AT KENYATTA NATIONAL HOSPITAL. THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (MBA), SCHOOL OF BUSINESS, UNIVERSITY OF NAIROBI. 2019.P15.

<sup>2</sup> العبيدي، ميسون عبد الكريم؛ رديف، تيسير فوزي. دور مؤشرات الاداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. *المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق*، مج.1، ع.1، 2018، ص.28.

<sup>3</sup> الشامي، غرت عبد الفتاح. الموارد المالية لمكتبات جامعة المنصورة: دراسة تحليلية. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، مج.3، ع.7، 2021، ص.78.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

**6.11.4. المتابعة والرقابة الدائمة:** تعتبر الرقابة من الخطوات والعمليات المحددة مسبقا فهي آلية لضمان أن المكتبة تلتزم بالمعايير المعمول بها لتحسين الخدمات المكتبية الهدف منها متابعة العمل بشكل مستمر للتأكد من أن الجودة تتطابق مع المواصفات والمعايير المطبقة داخل المكتبة سواء كان ذلك عن طريق الملاحظة أو القياس أو التعديل لضمان استمرارية التطبيق وتصويب الأخطاء وتصحيحها والعمل على التفيتش الذاتي الدوري وتقييم الأداء لتحسين من جودة الخدمة وهذا ما يدعم تطبيق معايير الجودة دون الخوف من الفشل في إحدى الخطوات وإنما تبعث الاطمئنان الذي تنتج عنه الثقة والمسؤولية في وقت واحد في نفسية العاملين بالمكتبة مما يضمن امتثالهم للالتزام بتطبيق المعايير.

**7.11.4. التحسين المستمر:** إن عملية التحسين المستمر من مقومات إدارة الجودة في المكتبات كونها كفيلة بمتابعة ومقارنة الأداء الفعلي مع المعايير وبذلك تحديد الجوانب التي تحتاج لتحسينات والعمل على معالجتها وفق مؤشرات وأسس المسطرة في دليل المعيار لتحقيق مستوى أعلى من الجودة والكفاءة.

✓ حيث أشارت في هذا الخصوص الباحثة "مليكة مقداد" أن عملية التحسين المستمر تعتبر أحد المقومات والركائز الأساسية التي تهدف لبلوغ درجة الإلتقان في تقديم وتحسين خدمات والأداء لمعالجته لأعمال المتعلقة بالموارد المالية والبشرية والخدماتية بشكل دوري يقلل من الثغرات مع ضرورة ربطها بتحسين الأداء.<sup>1</sup>

**8.11.4. تفعيل القيادة داخل المكتبة:** إن القيادة من أهم الممارسات والاستراتيجيات التي يستخدمها أمناء المكتبات ورؤساء المصالح لتأثير في العاملين بتوجيههم وتحفيزهم لتحقيق أهداف المكتبة فكلما كانت ممارسة القيادة بطريقة كفاء تكون انعكاساتها على المكتبة وأدائها إيجابيا أكثر كون القادة كوادر بشرية مؤهلة ذو خبرة يبحثون دائما لتحقيق أفضل الفرص للتطوير ومجابهة التحديات ومنه إرشاد وتوجيه الافراد على ذلك الأساس لمساعدتهم من خلال تحديد الخطوات العريضة للأعمال وتطبيقات معايير الجودة وهذا ما سيؤدي للعمل بأريحية وثقة.

وفي هذا إطار تم التطرق بالتفصيل من قبل الباحث الدكتور "هاني خلف الطراونة" حول أهمية القيادة ودورها في تحقيق التميز للمكتبات ومراكز المعلومات في تعريفه: "القيادة حلقة وصل بين العاملين وبين

<sup>1</sup> مقداد، مليكة. دور مناهج التحسين المستمر للعمليات في تحسين أداء المؤسسة. مجلة أبعاد اقتصادية، مج.7، ع.1، 2017. ص.96.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

خطط المكتبات ومراكز المعلومات وتصوراتها المستقبلية<sup>1</sup>؛ إذ أنه يتبين لنا دور عملية القيادة في تأثير على خطط وبرامج تطبيق نظام الجودة ونجاحه.

**9.11.4. تقييم الأداء:** إن تقييم الأداء له علاقة متلازمة وتطبيق المعايير حيث يشكل جزءا فعال لتحقيق الكفاءة والتميز بالخدمات التي تقدمها المكتبة ويسمى هذا الأداء قياس وفحص مستوى وجودة الخدمات، مستوى أداء كل موظف، كفاءة استخدام الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية، نسبة الطلب للمجموعات، تقييم إدارة المجموعات أي كافة المجالات المتعلقة بنظام ومعايير الجودة باعتبار هذه العملية كركيزة لضمان استخدام المعايير واستمرارية تطبيقها بالشكل الصحيح الذي يخلو لنا للأهداف والنتائج المرجوة عند التنفيذ.

✓ ليطم تأكيد ذلك بإشارة لتعريف آخر للباحثة "ليلى بن سعيد العبرية": تقييم الأداء هي العملية التي يتم فيها مقارنة بين مستوى الأداء الفعلي والأداء الوظيفي داخل المؤسسة والذي يتم على أساسه تقييم العمليات والخدمات والعاملين بالمكتبة وفق معايير مرتبطة بالمكتبة مما يضمن لها الوصول إلى الأهداف المرجوة.<sup>2</sup>

### 12.4. تأثير الاستراتيجيات الحديثة على تطبيق معايير الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات :

أدى الوعي بأهمية الجودة كاستراتيجية للارتقاء بالمكتبات ومراكز المعلومات إلى تبني ممارسات واستراتيجيات حديثة ومحددة لإدارة الجودة على نحو يضمن استمراريته ويعكس مخرجاتها بشكل يتوافق مع أهداف ووظائف المكتبة المنتهجة لها، فهي أساس للتطوير والتحسين المستمر الفعال للارتقاء بكفاءة وفعالية عالية فقد أصبحت جملة هذه الممارسات (الاتصالات، التدريب، التكوين، الرقابة، القيادة الفعالة، التحفيز...) هي أهم الخطوات الوظيفية لتقلد الريادة كونها تساهم في تبني معايير الجودة وأنظمة وبرامج التطوير بالقطاع المكتبي دون قلق وخوف من الفشل والتغيير وإنما الدافع المحرك لاستجابة للتغيرات الجديدة والمتسارعة مما ينعكس بدوره على تحقيق النجاح والرقى بالمكتبات كمؤسسات بارزة داخل المجتمعات العربية والعالمية لأداء دورها التعليمي والتنقيفي والترفيهي في مجالات متعددة كباقي المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية ويمكن توضيح أبعاد العلاقة بين جملة هذه الاستراتيجيات المذكورة وإدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات في النقاط التالية:

<sup>1</sup> الطراونة، هاني خلف. علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ. الأردن: دار يافا للنشر والتوزيع، 2013، ص.25.

<sup>2</sup> العبرية، ليلي بن سعيد، الخضرمي، أحمد بن سعيد. ممارسة إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه في سلطنة عمان. مجلة العربية لإدارة، مج.42، ع2، 2022، ص.5.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

- ✓ تعزيز قيمة ودور المكتبات ومراكز المعلومات كمؤسسات خدمتية للمستفيدين لتلبية احتياجاتهم المعرفية وتنمية مهاراتهم في ظل تلك الخدمات التي تقدمها.
- ✓ تسهيل تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها بسبب سيادة هذه الممارسات داخل المكتبات وانعكاسها إيجاباً لتصبح ثقافة تنظيمية لا بد منها.
- ✓ زيادة وعي المكتبيين وأمناء المكتبات بأهمية الممارسات والاستراتيجيات بتحقيق الجودة وتفعيل القطاع المكتبي كما تضمن نجاح مؤشرات ومعايير الجودة.
- ✓ إدارة الأزمات والمشاكل التي تواجه القطاع المكتبي والعاملين به أثناء وبعد تسيير خدمات المعلومات بمواصفات وخصائص ذات كفاءة عالية.
- ✓ تعمل أبعاد وأسس الجودة وممارساتها على دعم إدارة المكتبة بإنجاح تطبيق نظام الجودة داخل المكتبات ومراكز المعلومات.
- ✓ تقليص الأخطاء وبروز نقاط قوة تمكن من استثمارها كبداية محفزة للمنافسة والتميز بين أمثالها من المكتبات.

### 13.4. صعوبات تطبيق معايير الجودة بميدان المكتبات ومراكز المعلومات :

- تواجه المكتبات مجموعة من العراقيل والمشاكل التي تعيق عملية تطبيق نظام الجودة ونجاحها على المدى البعيد وبهذا نبرز أهم الصعوبات والمتمثلة في:
- رجحت جملة من الصعوبات والمشاكل التي تواجه المكتبات من قبل الباحثة "البداعية شيماء بنت سعود" بدراساتها في<sup>1</sup>:
- ✓ عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الخدمات وبالتالي عدم شعور العاملين بأهمية دورهم مما ينعكس بالسلب على المكتبة.
  - ✓ عدم الاهتمام ومراعاة احتياجات المستفيدين أثناء تصميم وتطوير الخدمات المكتبية.
  - ✓ ارتفاع العالي لتكلفة الأجهزة والمعدات وبالتالي عدم تكامل البنية المناسبة مما يعيق تطبيق المعايير وفشلها.

<sup>1</sup> البداعية، شيماء بنت سعود، العوفي، علي بن سيف... وآخرون. معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج.1، ع.7، 2018، ص.3.



## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

في حين تم التطرق لعراقيل إضافية من طرف الباحثة نفسها في دراسة أخرى تم تلخيصها في<sup>1</sup>:

✓ انخفاض الميزانية المخصصة للمكتبات يؤثر سلبا على العديد من الأمور المتمثلة في شراء المجموعات العلمية، وتسديد نفقات الاشتراكات في قواعد البيانات وكذلك إقامة ورشات وبرامج تدريبية لتطوير الموظفين.

✓ نقص الكفاءات البشرية المؤهلة لتطبيق المعايير والتعامل معها حيث تواجههم صعوبات لفهم خطوات اللازمة للتطبيق خاصة وأنها بلغات أخرى غير العربية.

وعلى ضوء ما تم التطرق له حول الصعوبات والمشاكل التي تعيق إمكانية تطبيق المعايير والمؤشرات فكل نظام إيجابيات وسلبيات حسب ما هو متعارف عليه وكذلك تطبيق هذه المعايير لا يتم بتلك السهولة المتوقعة وإنما يحتاج لمجموعة المدخلات والمخرجات التي تساعد في دعم استخدامها وتبنيها لتحقيق الرقي والازدهار بالمكتبات ولكن هناك عوائق ونقائص تعيق التعامل وتبني القياسات المعيارية وتجعل عملياتها مستحيلة النجاح فاشلة منذ البداية، وعليه تتوصل الباحثة لفكرة مفادها أن التحديات والعراقيل من ضمنها وأهمها نقص الميزانية التي تجعل العديد من الأمور والإجراءات غير كاملة دون جدوى تعيق سير العمليات ومواصلتها على المدى البعيد ويعيق جهود التحسين وهذا راجع كون اكتمالها الفعلي يسمح بالخروج من العديد من الأزمات والمشاكل إلى توفير بيئة فعالة مناسبة تمكن من تطبيق خطوات أي خدمة أو عملية مكتبية سواء كان ذلك من ناحية توفير التجهيزات التكنولوجية أو التقنية أو الموارد الملموسة للنشاطات معينة أو تكوين المكتبيين بإعداد برامج فعالة لإدارة وتسيير نظام الجودة وبالتالي فإن الميزانية شرط مكمل لمقتضيات التطبيق وعدم توفرها بالشكل المطلوب يعيق مجريات العمل لاستخدامات كافة المعايير فهي تحسن وتوفر جوانب عديدة تمكن من تدارك جميع النقائص والمشاكل الأخرى؛ إضافة لذلك نعرض أمثلة مختلفة عن الصعوبات:

✓ نقص التدريب والتطوير المهني للعاملين يعيق التطبيق وهذا راجع لنقص المعرفة حول خطوات تطبيق معايير الجودة وعدم امتلاك المهارات والممارسات التي تسمح بمتابعة نجاح ذلك.

<sup>1</sup> البداعية، شيماء بنت سعود، العوفي، علي بن سيف... وآخرون. معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس. المؤتمر والمعرض السنوي الثالث والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة/ فرع الخليج العربي بعنوان جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي، البحرين، 2017. ص.24.

## الفصل الرابع: المعايير والمواصفات الدولية المتعلقة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز

### المعلومات.

- ✓ غياب مصلحة خلية الجودة التي تحرص على تقييم ومتابعة العمل خطوة بخطوة لضمان أن المعايير تتم بالشكل الصحيح.
- ✓ في بعض الحالات تكون هناك تحديات قانونية أو تنظيمية تعيق عملية تطبيق معايير الجودة مثل حقوق الملكية القانونية والسرية في المعلومات.
- ✓ تحديات البيئة الرقمية تتجدد بسرعة مما يجعل إدارة المكتبة عاجزة عن مواصلة العمل وتوفير الأمان والجودة للمحتويات الرقمية.
- ✓ صعوبة وغموض بعض المعايير يجعلها صعبة التطبيق لعدم فهم مؤشراتنا وخطوات التطبيق كيف تكون.
- ✓ عدم توفر البنية التحتية والمتطلبات الضرورية للأداء الممارسات المتعلقة بمعايير الجودة.

### خلاصة الفصل:

تكتسي المكتبات أهمية بالغة في رفع المستوى الثقافي والعلمي من خلال ما تقدمه من خدمات ونشاطات ثقافية لتنمية الميولات القرائية والثقافية لدى جميع أفراد المجتمع كونها تلبي مختلف احتياجاتهم بشكل مجاني ودون تمييز للجنس أو المستوى التعليمي من خلال اكتساب مهارات عديدة للبحث والتحرير وحب المطالعة هذا من خلال الأنشطة والخدمات المقدمة، حيث أن ذلك يتطلب الالتزام بالقياسات المعيارية لتحسين الخدمة المكتبية خاصة في هذا القطاع الثقافي الذي أصبح يؤدي دورا كبيرا في تنمية جيل واعى في المجتمع يتميز بالرزانة العلمية والمسؤولية في أداء مهامه وبغية تحقيق ذلك لا بد من الاعتماد على المعايير الدولية والعالمية الصادرة عن الهيئات والمنظمات القياسية في مجال المكتبات، فحاولنا من خلال هذه الفصل إعطاء صورة عن معايير الجودة وخاصة معيار ايزو 11620 وحث المكتبات على تبني مؤشراتنا وإدراجها كاستراتيجية حتمية لتنفيذ دور المكتبات والارتقاء بها في المصفاة الدولية وإلى العالمية لما لا كخطوة لتحسين خدماتها وبرامجها التنشيطية والخدماتية، ومزاولة مهامها في ظل التحديات المحيطة، والتطورات التكنولوجية الحديثة وهذا بتبيان دور المعيار على المكتبات وابرار مؤشراتنا بغرض تطبيقها لبلوغ درجة التميز وجذب أكبر شريحة من أفراد المجتمع الواحد ومن ثمة تحقيق أهداف رسالة المكتبة المتبينة لمؤشرات الأداء علاوة على تعميمه بأكثر من مكتبة مستقبلا وتكليف أهل الاختصاص بالإشراف عليه، كما قمنا بتقديم قراءة تحليلية للمعيار تخدم هذه المكتبات مستقبلا وتوجيه أنظار المكتبيين والمسؤولين نحوها لإزالة العقبات و المشاكل عن المكتبات بشكل عام وعلى وجه الخصوص المكتبات الجزائرية.

# الفصل الخامس:

واقع وآفاق المكتبات الرئيسية  
للمطالعة العمومية للشرق  
الجزائري في تطبيق خطوات  
معياري ايزو 11620

## تمهيد:

إن تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ليست هدفا بحد ذاتها، وإنما السبيل لبلوغ الأهداف المرجوة ألا وهو تحسين الأداء لتحقيق الجودة والفعالية المثلى بالقطاع المكتبي من خلال جملة المؤشرات المعتمدة لتطوير كل من أداء العاملين، المجموعات، الخدمات، الأنشطة المكتبية وغيرها. مما لا شك فيه أن تطبيق معايير الجودة يتطلب خطوات وممارسات فعالة تضمن نجاح التطبيق واستمراره على المدى البعيد، وهذا في ظل اعتماد المكتبات الرئيسية على استراتيجية ممنهجة تعرض خطوات إدارة وتسيير عملية تطبيق معيار معين وفق مؤشرات ومواصفات قياسية عالمية.

ومن هنا يعتبر معيار ايزو 11620 كأساس معياري عالمي يُعتمد عليه لتطوير الأداء وضمان تقديم خدمات مكتبية فعالة، ومن هنا فإنه تم التوجه في دراستنا هذه للاعتماد على أهم مؤشرات خاصة ما وضحته آخر نسخة منقحة منه والصادرة بسنة 2023، للكشف عن مدى فعالية تطبيق مؤشرات أداء المعيار في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية، بالإضافة لإبراز الخطوات والممارسات المتبعة لنجاح تطبيقه من أجل الحصول على مطابقة الجودة حال تنفيذها، مع تحديد أهم ما يواجهها من تحديات لتطبيق هذا المعيار ومحاولة تسطير جملة من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تحسين الأداء وتفعيل الجودة.

## 1.5. مجالات الدراسة الميدانية :

سيتم التطرق في هذا العنصر إلى الخطوات الإجرائية والمنهجية التي استخدمتها الباحثة في تحديد المجال المكاني، الزمني، البشري، وكل ما يتعلق بالدراسة الميدانية.

### 1.1.5. حدود الدراسة :

#### 1.1.1.5. الحدود المكانية:

اعتمدت الباحثة على مجموعة من الخطوات الواجب القيام بها قبل جمع معلومات الدراسة وتحليلها وذلك كما يلي:

إن عملية تحديد المجال الجغرافي للدراسة يكمن في معرفة الموضوع بحد ذاته بحيث يعالج هذا الموضوع خطوات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، ومن هنا يتبين لنا من الوهلة الأولى أن الميدان هو المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري لأن تبني الإطار الجغرافي يسهل عملية تحديد والتدقيق في الموضوع ويساهم في تحقيق الأهداف الأساسية للدراسة، حيث اشتملت على 18 مكتبة لولايات الشرق حسب التقسيم الجديد الذي أقره التقسيم الوزاري، ولهذا تم صياغة الجدول التالي لتوضيح مختلف مكتبات الشرق الجزائري.

الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

الجدول رقم (03): يوضح مختلف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري.

الولاية	تسميات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق.
أم البواقي	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي.
باتنة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي.
خنشلة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية خنشلة.
تبسة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة.
قسنطينة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مصطفى نظور
قالمة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية (غير موجودة)
سطيف	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية (غير موجودة)
جيجل	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية جيجل.
بسكرة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد محمد العصامي.
سوق أهراس	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية معمري علي بن سعيد.
عنابة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بركات سليمان.
سكيكدة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية نور الدين صحراوي.
الوادي	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الوادي.
ورقلة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد التجاني
المسيلة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية الشهيد بوداري بلقاسم.
برج بوعرييج	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية - برج بوعرييج -
الطارف	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية فرانسواز لوز، المدعوة مبروكة بلقاسم.
ميلة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مبارك بن صالح.

المصدر: من إعداد الباحثة.

وقد قامت الباحثة بتغطية الدراسة في كافة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بشرق الجزائر دون ملحقاتها كونها غير معنية، وقد تم استبعاد كل من مكتبة ولاية قالمة وسطيف لعدم وجود هذه المؤسسة في الأصل.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

#### 2.1.1.5. الحدود البشرية :

تقتصر الدراسة الحالية على كل من العاملين المختصين في مجال علم المكتبات والتقنيين بمختلف مستوياتهم لقياس درجة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري، مع التعرف على الخطوات والممارسات التي تسهم في تحقيق مؤشرات المعيار، والمدراء المسؤولين عن هذه المكتبات للوصول لمعلومات أكثر دقة لفائدة الدراسة؛ ويعود السبب وراء اختيار العاملين المتخصصين بمجال المكتبات والتوثيق والتقنيين لـ:

✓ باعتبارهم الأدرى بخطوات تطبيق المعيار ايزو 11620 نتيجة لتكوينهم بمجال المكتبات أو نتيجة الخبرة لشغل المنصب لسنوات (التقنيين).

✓ المحرك الأساسي للخطوات والممارسات المتعلقة بمؤشرات الأداء ايزو 11620.

✓ تم منعنا من طرف مدراء هذه المكتبات لتوزيع الاستبيان على كافة العاملين كونهم لا يدركون طبيعة تطبيق المعيار فهم ليس أهل التخصص.

✓ وفرت الخبرة لعمال التقنيين للدراسة القصوى بكافة الإجراءات المتعلقة بعمليات التطبيق.

**3.1.1.5. الحدود الزمنية:** لكل دراسة أساسيات ومنها المجال الزمني حيث يرتبط هذا الأخير بالزمن الذي تعالج فيه الدراسة والوقت المقترح للدراسة للوصول إلى النتائج تفيد البحث العلمي، وبالتالي تم تقسيم هذا المجال الذي تم فيه إعداد الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، التي تمحور موضوعها حول خطوات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري: مساهمة في صياغة استراتيجية وطنية؛ إلى مراحل التالية:

**أولاً: مرحلة إعداد الفصول النظرية للدراسة:**

قامت الباحثة بإعداد الفصول النظرية للدراسة بداية من شهر سبتمبر سنة 2021 إلى غاية منتصف سنة 2023، وقد اشتملت على أربعة فصول؛ كذلك تجدر الإشارة أثناء هذه الفترة تم ما يلي:

✓ القراءات المعمقة حول الموضوع كذلك البحث عن أبرز المراجع لمعالجة الدراسة.

✓ صياغة خطة الدراسة.

✓ ضبط الجانب المنهجي للدراسة.

✓ إعداد الفصول النظرية.

✓ ترجمة الدليل المعياري ايزو 11620 في نسخته لسنة 2014 / 2023.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

ثانيا: مرحلة إعداد الفصل التطبيقي للدراسة:

انطلقنا في إعداد الجانب الميداني من بداية سنة 2023 إلى غاية مارس سنة 2024 حيث تم في هذه المرحلة الزمنية ما يلي: قمنا بدراسة استطلاعية لبعض المكتبات محل الدراسة، تحديد عينة ومجتمع الدراسة، بناء ووضع محاور الرئيسية للاستبيان، من ثم مباشرة التصميم النهائي له وتحكيمه من طرف الأستاذ المشرف من ثم إرسالها للمحكمين أساتذة مجال المكتبات بعدها تعديله لبلوغ الشكل النهائي المقبول علميا على ضوء التعديلات والتوجيهات المقدمة، توزيع الاستمارات بمختلف ولايات الشرق واسترجاعها، تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام حزمة SPSS، اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج وأخيرا العمل على المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية؛ ويمكن شرح خطوات هذه المرحلة في الآتي:

#### أ\_ مرحلة توزيع استمارة الاستبيان واسترجاعها:

بعد الانتهاء من تصميم استمارات الاستبيان وتحكيمها، تم طبع الاستمارة رقم (01) في عدد قدر بـ 160 نسخة منها بغرض توزيعها على أفراد العينة من المكتبيين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية واستغرقت مدة التوزيع حوالي ستة أشهر بالضبط من شهر مارس 2023 حتى سبتمبر من نفس السنة، حيث تم استرجاع 140 استمارة بعدها تم استبعاد 11 استمارة نظرا لعدم صالحيتها للدراسة، ليصبح بذلك مجموع الاستمارات المسترجعة القابلة للدراسة والقابلة للفحص والتحليل الإحصائي 129 استمارة. أما عن الاستمارة رقم (02) فقد تم طبع (16) نسخة بغية توزيعها على المدراء (المسؤولين) عن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

#### ب\_ مرحلة تفرغ وجدولة البيانات المتعلقة بالدراسة:

شملت هذه المرحلة تفرغ البيانات باستخدام حزمة التحليل الإحصائي، والقيام باستخراج الجداول والأشكال البيانية وكل ما يتعلق باختبار صحة ومصداقية الدراسة حيث دامت مدتها شهرين من بداية أكتوبر حتى غاية أواخر شهر نوفمبر من سنة 2023.

#### ج\_ مرحلة تحليل بيانات الدراسة وبلوغ مناقشة النتائج النهائية:

انطلقت الباحثة بعد آخر مرحلة مباشرة عملية التحليل والتفسير للبيانات الإحصائية، بعرض نتائج التحليل لكلا الاستمارتين واختبار الفرضيات من ثم مناقشة نتائج الدراسة وبعدها تمت الصياغة النهائية للبحث.

#### د\_ مرحلة صياغة استراتيجية وطنية مقترحة:

قد اجتهدنا في هذه المرحلة لصياغة استراتيجية وطنية نحو خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية؛ المتضمنة مجموعة الممارسات والخطوات المتبعة لتطبيق

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

نظام الجودة وفق مؤشرات الأداء والتي تم معالجتها على أساس نتائج علمية بحثه من جملة النتائج والتوقعات المتوصل إليها من الدراسة الميدانية.

**2.5. منهجية الدراسة الميدانية :** تم اعتماد هذا العنصر لتحديد مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات في :

**1.2.5. مجتمع الدراسة :** يعرف مجتمع بحث على أنه مجموعة من الأفراد لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من الأفراد الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي.<sup>1</sup> حيث يتمثل مجتمع الدراسة في المكتبيين العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري هذا بالنسبة للأداة الاستبيان المتعلق بالاستمارة الأولى، أما فيما يخص الاستمارة الثانية فكانت موجهة لمدراء هذه المكتبات.

**2.2.5. عينة الدراسة :** إن العينة هي اختيار جزء من مجموعة كلية أو مجتمع كلي بحيث يمثل هذا الجزء المجموعة أو المجتمع وباستخدام العينة يمكن الحكم على الكل باستخدام الجزء الممثل للعينة. ولذلك يجب أن تهتم بالطريقة التي تختار بها هذا الجزء حتى يمكن التوصل إلى أدق النتائج وأحسنها<sup>2</sup>، تم الاعتماد في الدراسة على المسح الشامل للمكتبيين والتقنيين الذين لهم علاقة مباشرة بالموضوع دون استبعاد أي فرد من أفراد العينة وبالتالي كانت عينة قصدية بأسلوب المسح الشامل؛ وتم تقسيمها في:

#### ▪ العينة الأولى: العاملين المختصون بإدارة العمليات المكتبية (التقنيين):

قمنا باختيار عينة قصدية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية البالغ عددها 16 مكتبة في الشرق الجزائري، أين تم إحصاء عددهم البالغ 160 فرد وتم توزيعها من ثم استرجاع 140 استمارة ليتم فحصها واستبعاد الفارغة والغير صالحة منها ليتبقى العدد النهائي في 129 استمارة.

#### ▪ العينة الثانية: مدراء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري.

باعتبار أن المسؤولين على هذا على النوع من المؤسسات هم الأجدر بالعمليات والممارسات المتبعة بمكتبتهم، وبحكم خبرتهم وشرافهم على طاقم العمل تم التماس ضرورة نحو التطلع لآراء هذه الفئة حول الخطوات المعتمدة لتطبيق معايير الجودة وبالأخص معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية بالوطن.

<sup>1</sup> أنجريس، موريس؛ صحراوي، بوزيد، وآخرون (ترجمة). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. ط2. منقحة ومزينة. الجزائر: دار القصة للنشر، 2006. ص298.

<sup>2</sup> الهادي، محمد. أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995. ص171.



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

#### 3.5. أدوات جمع البيانات :

##### 1.3.5. الاستبيان : (صياغة وإعداد الاستبيان) :

يعتبر الاستبيان من الأدوات المستخدمة في التحليل الإحصائي والأكثر استخداما وتدولا في الوسط العلمي نتيجة مصداقية نتائجه وفعالية لتحقيق أهداف الدراسة، والتي من بينها: قياس مدى تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 والتعرف على الخطوات المتبعة في عملية التطبيق في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بشرق الجزائر؛ ومن أجل ذلك تم تصميم الاستبانة الخاصة بفئة العمال مقسمة لجزئين حيث اشتمل الجزء الأول على البيانات الشخصية للمبحوثين أما الجزء الثاني على محاور الدراسة والمتمثلة في ثلاثة محاور، أما بالنسبة للمدراء جزء متعلق أيضا بالبيانات الشخصية ومحور واحد فقد تم استخدام استبيان فردي باعتباره أداة فعالة وقوية من أجل تأكيد آراء وصحة أقوال المبحوثين (العاملين) في كل من المحور الأول والثاني للدراسة.

#### الجدول رقم (04): تقسيمات استبيان العاملين.

الجزء	الأقسام	العبارات
الجزء الأول	البيانات الشخصية للعاملين.	7
الجزء الثاني	مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	45
	الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	38
	المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	17

المصدر: من إعداد الباحثة.

#### الجدول رقم (05): تقسيمات استبيان المدراء.

الجزء	الأقسام	العبارات
الجزء الأول	البيانات الشخصية للمدراء.	6
الجزء الثاني	مدى مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620.	33

المصدر: من إعداد الباحثة.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

#### 2.3.5. المقياس المستخدم :

تم الاعتماد على مقياس "ليكاتر الخماسي" لقياس آراء العينة حول كل عبارة من عبارات الاستبيانين، وتحديد درجة تقييم المتوسط الحسابي من خلال تحديد المجالات وذلك كما يلي:

جدول رقم (06): يوضح تصنيف درجات مقياس ليكاتر الخماسي المعتمد في الدراسة.

البيان	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثة.

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم (07): قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	من 1 إلى 1.79	ضعيفة جدا
الاتجاه الثاني	من 1.80 إلى 2.59	ضعيفة
الاتجاه الثالث	من 2.60 إلى 3.39	متوسطة
الاتجاه الرابع	من 3.40 إلى 4.19	عالية
الاتجاه الخامس	من 4.20 إلى 5	عالية جدا

المصدر: من إعداد الباحثة

واعتبرت الباحثة أنّ المتوسطات في الجدول رقم (07) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للبعد والفروع أو المحور.

#### 3.3.5. الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تمت معالجة وتحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية لمعالجة البحوث العلوم الاجتماعية (Spss) إصدار 27 وهي نسخة باللغة العربية. إذ بإمكان هذا البرنامج إجراء مختلف المعالجات الإحصائية عبر استخراج كل أنواع الجداول والمقاييس الإحصائية المناسبة للتحليل لاختبار فرضيات هذه الدراسة في إطار الأهداف الموضوعية. كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج اختبار الفرضيات، كما اعتمدت الدراسة على الاختبارات الإحصائية الآتية:

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

1. اختبار الصدق البنائي باستخدام معامل (Spearman) لتحديد درجة ارتباط عبارات كل بعد أو محور مع الدرجة الكلية لاستبيان الدراسة.
2. اختبار الاتساق الداخلي باستخدام معامل (Spearman) لتحديد درجة ارتباط عبارات الاستبيان مع كل بعد تنتمي له
3. اختبار الثبات باستخدام معامل (Cronbach's Alpha Coefficient) لقياس درجة الثبات الداخلي لعبارات الاستبيان.
4. اختبار طبيعية عينة الدراسة باستخدام اختبار (Shapiro-Wilk)، بالنسبة للاستبيان الأول الخاص بعينة المدراء، واختبار (Kolmogorov-Smirnov) بالنسبة للاستبيان الثاني الخاص بالعمال في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
5. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية باستخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.
6. استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بغرض التعرف على متوسط إجابات أفراد العينة ومقارنتها بمجال التقييم المعتمد في هذه الدراسة، أما الانحراف المعياري فاستخدم من أجل قياس تشتت قيم استجابات عينة الدراسة.
7. اختبار ستودنت T (One Simple t-test) تم اعتماده لاختبار الفرضيات.

#### 4.3.5. صدق وثبات الدراسة:

اعتمدت الباحثة على حساب معاملات الارتباط ومعامل الثبات لضمان دقة واستقرار أداة الاستبيانين المستخدمين في دراستها، والتي شملت عينتين الأولى تتألف من 129 فرداً من فئة العمال، في حين ضمت الثانية 16 فرداً من فئة المدراء.

#### أولاً: قياس صدق أداة الدراسة: (لاستبيان):

إنّ قياس صدق أداة الدراسة يعني تقييم مدى دقة وصدق الأداة في قياس الظاهرة أو المتغير الذي تهدف الدراسة إلى فهمه أو قياسه، ويشمل الصدق عدة أنواع إلا أنّ الباحثة في هذه الدراسة على اعتمدت الصدق الظاهري (ويُقصد به تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة)، والصدق البنائي الذي يُستخدم لقياس درجة ارتباط كل بعد وكل محور بالدرجة الكلية للاستبيان.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

#### ثانيا: تحكيم أداة الاستبيان:

فضلت الباحثة في عملية تحكيم استبانتي الدراسة الاعتماد على فريق من الأساتذة المتخصصين، الذين يتمتعون برصانة علمية في مجال موضوع الدراسة متمثلين في ستة أساتذة، حيث تمت مشاركتهم في تقييم العبارات التي نالت اتفاق أغلبية المحكمين عليها، وتعديل أي نقاط تسببت في التباين. بعد ذلك، تم عرض الاستبيانين مرة أخرى على هؤلاء الأساتذة لإجراء تحكيم نهائي.

#### 1. قياس الصدق البنائي لأداة الدراسة:

تم اختبار الصدق البنائي من خلال قياس درجة الارتباط بين كل بعد وكل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية للاستبيان، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

#### الجدول رقم (08): يوضح اختبار الصدق البنائي لأبعاد ومحاور الدراسة.

مستوى المعنوية sig	معامل الارتباط سيبرمان	أبعاد المحاور
0.01	0.921**	المحور الأول: مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
0.01	0.796**	البعد الأول: إدارة الموارد والبنية التحتية
0.01	0.710**	البعد الثاني: إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام)
0.01	0.838**	البعد الثالث: إدارة كفاءة الخدمة
0.01	0.808**	البعد الرابع: إدارة الإمكانيات والتطوير
0.01	0.904**	المحور الثاني: الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
0.01	0.765**	البعد الأول: القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي)
0.01	0.756**	البعد الثاني: التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة
0.01	0.634**	البعد الثالث: إدارة الموارد البشرية
0.01	0.701**	البعد الرابع: التركيز على المستقبل
0.01	0.747**	البعد الخامس: إدارة العمليات والخدمات
0.01	0.803	المحور الثالث: المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

يوضح الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط "سبيرمان" بين الأبعاد والمحاور والدرجة الكلية للاستبيان محصورة بين ( $0.634^{**}$ ) و ( $0.921^{**}$ ) عند مستوى دلالة إحصائية أقل من ( $0.05$ ) ما يدل على وجود ارتباط موجب تراوح بين المتوسط والقوي بين كل بعد، وكل محور من محاور الاستبيان مع المعدل الكلي لعباراته.

2. قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: "مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري":

اعتمدت الباحثة على اختبار الاتساق الداخلي بحساب معامل سبيرمان (Spearman) لقياس درجة ارتباط العبارات التي تقيس كل بعد من محور مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، وذلك كما يلي:

أ. الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة الموارد والبنية التحتية:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد إدارة الموارد والبنية التحتية، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (09): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الموارد والبنية التحتية.

العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig	العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig
يتم توجيهي وإرشادي في المكتبة للتعرف على خطوات تطبيق المعيار.	$0.520^{**}$	0.01	تقوم مكتبتنا بتطبيق معايير علمية لإجراء العمليات الفنية (الفهرسة، التصنيف، التكشيف، الاستخلاص...)	$0.495^{**}$	0.01
تمتلك مكتبتنا التجهيزات والموارد المادية (حواسيب، برمجيات، أنظمة، أثاث...)	$0.563^{**}$	0.01	تعتمد مكتبتنا على الفهارس الالكترونية أكثر من الورقية.	$0.498^{**}$	0.01

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

0.01	0.444**	تتوافر مكتبتنا على أدوات البحث عن المعلومة مثل: (النشرات، القوائم، شاشات العرض، أدلة إرشادية).	0.01	0.473**	تتوفر مكتبتنا على عدد من المجموعات الوثائقية يناسب المستفيدين.
0.01	0.626**	ينظم المكتبيين جولات دورية (مستمرة) بين الرفوف في المخازن لاكتشاف الوثائق الضائعة والتالفة.	0.01	0.386**	تتوفر مكتبتنا على عدد خاص من المجموعات الوثائقية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
0.01	0.541**	تعمل مكتبتنا على تغليف وتجليد المصادر النادرة والقديمة مثل المخطوطات.	0.01	0.499**	تقوم مكتبتنا برقمنة الأوعية والمصادر المهذبة والنادرة.
0.01	0.561**	تعتمد مكتبتنا على سياسة واضحة في التوظيف واختيار العاملين.	0.01	0.374**	لدى مكتبتنا موقع الكتروني وقاعدة بيانات خاصة بها لعرض خدماتها باستمرار.
0.01	0.420**	تتواصل مكتبتنا مع المستفيد عن طريق الهاتف أو البريد الالكتروني او شبكات المكتبة الخاصة.	0.01	0.513**	تقوم مكتبتنا باقتناء المجموعات المكتبة وفق رغبات المستفيدين.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (09) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الأول محصورة بين ( $0.374^{**}$ ) ( $0.626^{**}$ ) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الأول الذي تنتمي إليه في محور "مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري".

ب. الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام):

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام)، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

الجدول رقم (10): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير

التنظيم الإداري والاستخدام).

العبارات	معامل الارتباط سييرمان	Sig	رقم العبارات	معامل الارتباط سييرمان	Sig
تعتمد مكتبتنا على البرامج التكوينية لتسيير العمليات والخدمات المكتبية.	0.409**	0.01	تعمل مكتبتنا على إطلاق حملات توعية ونشاطات ثقافية للمستفيدين.	0.538**	0.01
يتم تنفيذ الإجراءات والعمليات بمكتبتنا بالاعتماد على الأنظمة الآلية.	0.651**	0.01	تجعلنا المكتبة نقدم تقارير دورية عن تطور الاستخدام لمؤشرات المعيار.	0.557**	0.01
تحتوي مكتبتنا على قاعات مجهزة وخاصة لعمليات المعالجة الفنية.	0.607**	0.01	تمتلك مكتبتك موقف خاص بالسيارات.	0.605**	0.01
تحتوي مكتبتنا على مساحات وفضاءات للتعليم وأداء النشاطات والبرامج بمختلف أنواعها.	0.698**	0.01	تمتلك مكتبتك ممر خاص بذوي الاحتياجات الخاصة.	0.509**	0.01
تتوفر قاعات المطالعة على العدد الكافي من المقاعد والطاولات الذي يتوافق وأعداد المستفيدين.	0.558**	0.01	تمتلك مكتبتنا مصلحة الاعلام والتوجيه... وغيرها.	0.755**	0.01

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

يشير الجدول رقم (10) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الأول محصورة بين (\*\*0.409) (\*\*0.698) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الثاني الذي تنتمي إليه في محور "مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري".

ت. الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة كفاءة الخدمة:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد إدارة كفاءة الخدمة، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة كفاءة الخدمة.

Sig	معامل الارتباط سبيرمان	العبارات	Sig	معامل الارتباط سبيرمان	العبارات
0.01	0.702**	في مكتبتنا وحدة إدارية وفنية تنفذ خطط تطبيق المعيار وتعمل على تنميته ومتابعته.	0.01	0.591**	نستعمل المؤشرات المناسبة التي تتوافق وأهداف المكتبة للتأكد من جودة الخدمات المكتبة.
0.01	0.602**	تتوفر لدينا وسائل وتجهيزات خاصة بتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.	0.01	0.646**	يساعدنا تتبع الخطوات الرئيسية لتطبيق المعيار في ممارسة عمليات القياس والتقييم بصفة مستمرة ومنظمة.
0.01	0.654**	تعمل المكتبة على استطلاع رأي المستفيدين بمستوى الخدمة بشكل دوري لأغراض التقييم.	0.01	0.533**	نسهر على تحقيق رضا المستفيدين من خلال الالتزام بأوقات فتح المكتبة الرسمية.
0.01	0.663**	نعتمد على تكنولوجيا المعلومات في أداء	0.01	0.576**	نعتمد على الاستجابة السريعة (الرد الفوري) لطلبات الاستعارة الخاصة بالمستفيدين.



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

		الخدمات ونشاطات المكتبة.			
0.01	0.642**	تلزمتنا إدارة المكتبة لتقديم خدمة الإعارة عن بعد.	0.01	0.584**	يحصل كل المستفيدين بمكتبتنا على طلبهم من المعلومات دون بذل جهد كبير منك.
			0.01	0.609**	توفر مكتبتنا خدمة استئساخ الوثائق.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الأول محصورة بين (0.533\*\*) (0.702\*\*) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الثالث الذي تنتمي إليه في محور "مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري".

ث. الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة الإمكانيات والتطوير:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد إدارة الإمكانيات والتطوير، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (12): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الإمكانيات والتطوير.

العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig	العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig
توفر المكتبة جميع متطلبات الامن والسلامة من مخارج متعددة لكل فضاء.	0.619**	0.01	يتناسب عدد الموظفين في قسم الإعارة وعدد طلبات المستفيدين.	0.496**	0.01
توجد بمكتبتنا وسائل الاتصال بالإنترنت في جميع فضاءات المبنى.	0.513**	0.01	تعتمد مكتبتنا على برمجيات وثائقية متكاملة لتسيير المجموعات والخدمات المكتبية.	0.616**	0.01

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

0.01	0.555**	تُفيدنا مكتبتنا بمجال زمني في كل مرة من أجل إعداد العمليات الفنية والتسجيلات الببليوغرافية.	0.01	0.645**	ملائمة مساحة المبنى لجميع الإجراءات المتعلقة بالأنشطة والخدمات، مع إمكانية التعديل والتوسيع.
0.01	0.601**	تفعل مكتبتنا خدمة تدريب المستفيدين على استخدام الأدوات الاسترجاعية المتوفرة.	0.01	0.543**	تمتلك (أنت) المهارات الكافية للتعامل مع البيئة الرقمية.
0.01	0.674**	يتم تدريبك على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة.	0.01	0.591**	تتعاون مكتبتنا مع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الأخرى. (في إطار التكتلات والشبكات الرقمية).

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الأول محصورة بين ( $0.496^{**}$ ) ( $0.674^{**}$ ) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الرابع الذي تنتمي إليه في محور "مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري".

3. قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: "الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية":

اعتمدت الباحثة على اختبار الاتساق الداخلي بحساب معامل سبيرمان (Spearman) لقياس درجة ارتباط العبارات التي تقيس كل بعد من محور الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وذلك كما يلي:

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

أ. الاتساق الداخلي لعبارات بعد القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي):

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي)، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (13): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي).

معامل الارتباط سيبرمان	العبارات	معامل الارتباط سيبرمان	العبارات
0.494**	ألقى مهامي ومسؤولياتي من طرف القيادة العليا. (المسؤول على أدائي)	0.708**	تشجعنا المكتبة وتقدم لك الدعم لنشر ثقافة الجودة.
0.718**	توفر لنا إدارة المكتبة وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة.	0.725**	تأخذ إدارة المكتبة بآرائنا عند اتخاذ القرارات.
0.457**	تشمل ميزانية مكتبتنا على: مصاريف الإقتناء، مصاريف التجهيزات والأدوات التكنولوجية، مصاريف التشغيلية، مصاريف الدورات التكوينية وغيرها.	0.774**	شجعني المكتبة على العمل بروح الفريق والمشاركة بين مختلف المصالح.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

0.01	0.682**	يتم تزويدنا بالممارسات الصحيحة لتطبيق نظام وإدارة الجودة.	0.01	0.714**	توفر لنا إدارة المكتبة البيئة المناسبة بالمعدات والمتطلبات الضرورية لضبط وتحسين الأداء.
------	---------	---	------	---------	---

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (13) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الثاني محصورة بين (0.457\*\*) (0.774\*\*) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الأول الذي تنتمي إليه في محور "الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية".

أ. الاتساق الداخلي لعبارات بعد التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة.

العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig	العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig
أهداف المكتبة واضحة بالنسبة لنا.	0.717**	0.01	نملك بمكتبتنا دليل أو برنامج حول خطوات تطبيق نظام الجودة بالمكتبة.	0.725**	0.01
تم تحسيننا بمزايا الجودة بتوضيح مفاهيمها وأدوارها.	0.746**	0.01	تم تعيينني في مصلحة من مصالح المكتبة لتنفيذ أو متابعة تطبيق المعيار.	0.667**	0.01
يتم تحديد الموارد الضرورية بمكتبتنا لأداء وتطبيق نظام الجودة.	0.706**	0.01	يوجد بمكتبتنا برنامج لإدارة المخاطر،	0.570**	0.01

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

		وكيفيات معالجتها والتعامل معها.			
			0.01	0.776**	تشاركنا المكتبة في تطوير الخطط والبرامج لتحسين الأداء على المدى البعيد.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (14) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الثاني محصورة بين (0.570\*\*) (0.776\*\*) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الثاني الذي تنتمي إليه في محور " الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ".

#### ب. الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة الموارد البشرية:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد إدارة الموارد البشرية، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

#### الجدول رقم (15): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الموارد البشرية.

العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig	العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig
يتناسب عدد العاملين بمكتبتنا مع عدد المستفيدين منها.	0.581**	0.01	نأخذ بآراء زملائنا في إدارة الجودة، بمشاركة أفكارهم وقراراتهم أثناء العمل.	0.698**	0.01
يتم تشجيعنا على المبادرات والأفكار الهادفة داخل المكتبة لضمان نجاح الجودة.	0.732**	0.01	هناك من يشرف على تطبيق العمليات والخدمات المكتبية التي نقوم بها.	0.658**	0.01
تُلمنا المكتبة بقواعد ونصوص تنظيمية تحدد شروط وأخلاقيات المهنة المكتبية.	0.570**	0.01	يتم تدريبنا باستمرار من أجل التكيف مع التطورات الحديثة في	0.681**	0.01

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

		مجال الجودة بالمكتبة.			
			0.01	0.593**	تمنحنا إدارة المكتبة الوقت المحدد للقيام بمهامك والاطلاع على نتائج العمل.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (15) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الثاني محصورة بين  $(0.581^{**})$   $(0.732^{**})$  ذات دلالة إحصائية أقل من  $(0,05)$  ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الثالث الذي تنتمي إليه في محور "الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية".

#### ج. الاتساق الداخلي لعبارات بعد التركيز على المستفيد:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد التركيز على المستفيد، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

#### الجدول رقم (16): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد التركيز على المستفيد.

العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig	العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig
نأخذ بأراء واحتياجات المستفيد لغرض التحسين داخل المكتبة (الخدمات/ المرافق).	0.631**	0.01	نستخدم بمكتبتنا الاستبيانات، صندوق الملاحظات لتقييم أداء وجودة خدمات المكتبة من وجهة نظر المستفيدين.	0.719**	0.01
توفر لنا المكتبة كل الموارد المالية والبشرية والتقنية التي تتوافق وتطبيق نظام الجودة.	0.549**	0.01	تلتزمنا المكتبة بدراسة احتياجات وشكاوى المستفيدين والعمل على معالجتها.	0.705**	0.01

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

0.01	0.742**	يتم توجيهنا للرد على جميع استفسارات المستفيدين وتوجيههم للحاجة المطلوبة.	0.01	0.549**	تتيح مكتبتنا خدمة الانترنت والمرافق المناسبة لاستعمالها.
0.01	0.570**	توفر مكتبتنا كل الخدمات التي تسمح للمستفيد بتحقيق الحاجة العلمية، الثقافية، الترفيهية، والترفيه عن النفس.	0.01	0.798**	تنظم مكتبتنا نشاطات قرائية وثقافية من شأنها تنمية وتلبية احتياجاتهم.
			0.01	0.461**	نسعى لحل المشاكل وتذليل الصعوبات التي تواجه المستفيد.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (16) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الثاني محصورة بين (0.461\*\*) (0.798\*\*) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الرابع الذي تنتمي إليه في محور "الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية".

#### د. الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة العمليات والخدمات:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين العبارات وبعد إدارة العمليات والخدمات، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (17): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة العمليات والخدمات.

العبارات	معامل الارتباط سبيرمان	Sig	رقم العبارة	معامل الارتباط سبيرمان	Sig
نعمل على تصميم وإعداد الخدمات على نحو يؤدي إلى تلبية حاجات المستفيدين وتحقيق رضاهم.	0.618**	0.01	تقدم مكتبتنا برامج ونشاطات متنوعة	0.642**	0.01

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

		لشرائح مختلفة من المجتمع العام.			
0.01	0.630**	تشاركنا المكتبة في إعداد وتنفيذ دورات التدريبية لصالح المستفيد.	0.01	0.705**	نستخدم التكنولوجيات الحديثة لتطبيق الرقمنة بالمكتبة والارتقاء بالخدمات المكتبية.
0.01	0.355**	نعتمد على عملية التحسين المستمر لتطوير الخدمات ورفع الأداء بالمكتبة.	0.01	0.620**	نعتمد على دليل المعيار ونماذج تطبيقه بالمكتبات الأخرى في إعداد وإدارة العمليات والخدمات.
			0.01	0.496**	نساهم في التعرف على أداء المكتبة لتصحيح الانحرافات التي تعيق سير عمل الخدمات والأداء المتوقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (17) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات والبعد الذي تنتمي إليه في المحور الثاني محصورة بين (0.496\*\*) (0.705\*\*) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط ايجابي مقبول بين كل عبارة والبعد الخامس الذي تنتمي إليه في محور "الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية".

#### 4. الاتساق الداخلي لعبارات محور المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار

##### ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة معنوية بين عبارات محور المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة بالمحور الذي تنتمي إليه، كما يبينه الجدول الآتي:



الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

الجدول رقم (18): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات محور المشاكل والصعوبات التي تواجهها في

تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

Sig	معامل الارتباط سيبرمان	العبارات	Sig	معامل الارتباط سيبرمان	العبارات
0.001	0.586**	يحتكر زملائنا الخبرات والمعارف لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620.	0.001	0.481**	لا تعمل إدارة المكتبة في إشراكنا في عمليات التخطيط الاستراتيجي لتبني المعيار.
0.001	0.556**	لست متخصص للإشراف على العمليات الفنية.	0.001	0.580**	تواجهنا صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
0.001	0.664**	تحتج مكتبتنا بعدم توفر التمويل المالي الذي يسمح بشراء كل من التجهيزات والأنظمة والمجموعات المكتبية.	0.001	0.475**	تواجهنا صعوبات في استغلال الأنظمة والتطبيقات المتاحة على شبكة الأنترنت.
0.001	0.495**	نجد صعوبة في إدارة المجموعات الرقمية بالمكتبة.	0.001	0.648**	لا يمكننا التواصل مع المستفيدين لاختلاف ثقافتهم ولغاتهم.
0.001	0.546**	لا تخضع العمليات التي نقوم بها أثناء التطبيق لمراقبة دورية مستمرة لتقييم.	0.001	0.653**	ليس لدينا دراية كافية بالممارسات الصحيحة لتطبيق معيار ايزو 11620 والتحكم فيها.
0.001	0.596**	لا يساعدنا الوقت المحدد للعمل.	0.001	0.558**	لم يسبق لنا أن تلقينا تكويناً في مجال تطبيق معايير الجودة بالمكتبات.
0.001	0.658**	يؤدي بنا الوقت الطويل لتطبيق معيار ايزو 11620	0.001	0.426**	تواجهنا مشاكل في تطبيق المعايير الفنية.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

		للغزوف عن استكمال برنامج العمل.			
0.001	0.629**	لا تملك مكتبتنا برنامج موحد يعرض خطوات تطبيق معيار ايزو 11620.	0.001	0.533**	لا نملك الرغبة في التغيير.
			0.001	0.642**	ليست لدينا المؤهلات والخبرة لتطبيق معايير الجودة وضمان نجاحها على المدى البعيد.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (18) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات المحور الثالث محصورة بين ( $0.426^{**}$ ) ( $0.664^{**}$ ) ذات دلالة إحصائية أقل من (0,05) ما يدل على وجود ارتباط إيجابي مقبول بين كل العبارات الذي تنتمي إليه في محور "المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية".

#### ثانيا: قياس ثبات أداة الدراسة:

قياس ثبات الأداة الداخلي يُعد جزءًا حيويًا من عملية التقييم البحثي، ومن بين الأدوات الشائعة المستخدمة في هذا السياق نجد مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، الذي يستخدم في حالة وجود عدة بدائل للإجابة على عبارات الاستبيان، بهدف تحقيق مستوى عالٍ من الثبات. وفي سياق هذه الدراسة، تظهر نتائج هذا القياس في الجدول الآتي:

#### جدول رقم (19): اختبار ثبات استبيان الدراسة الأول الخاص بفئة العمال.

معامل الثبات	عدد العبارات	أبعاد ومحاور الدراسة
0.930	45	المحور الأول: مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
0.772	14	البعد الأول: إدارة الموارد والبنية التحتية
0.797	10	البعد الثاني: إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام)
0.844	11	البعد الثالث: إدارة كفاءة الخدمة

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

0.792	10	البعد الرابع: إدارة الإمكانيات والتطوير
0.933	38	المحور الثاني: الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
0.827	8	البعد الأول: القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي)
0.840	7	البعد الثاني: التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة
0.782	7	البعد الثالث: إدارة الموارد البشرية
0.837	9	البعد الرابع: التركيز على المستفيد
0.693	7	البعد الخامس: إدارة العمليات والخدمات
0.879	17	المحور الثالث: المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
0.944	100	جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

يتضح من الجدول السابق أن معامل ثبات عبارات الأبعاد والمحاور يتراوح ما بين (0.693) كأدنى قيمة و(0.933) كأعلى قيمة، وأن معامل الثبات العام لجميع عبارات الاستبيان بلغ (0,944) أي بنسبة (94.4%)، ومنه فإن جميع القيم المتحصل عليها في مستوى أكبر من النسبة المقبولة احصائيا (60%) ما يشير للثبات وصدق عبارات استبيان الدراسة لقياس المقصود من قياسه، وإمكانية تطبيق الاستبيان في الظروف المماثلة.

### جدول رقم (20): اختبار ثبات استبيان الدراسة الثاني الخاص بفئة المدراء.

معامل الثبات	عدد العبارات	أداة الدراسة
0.883	33	جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل ثبات عبارات أداة الدراسة الثاني الموجه لفئة المدراء أو المحافظين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري بلغ (0,883) أي بنسبة (88.3%)، وهي أكبر من النسبة المقبولة احصائيا (60%) ما يشير للثبات وصدق عبارات استبيان الدراسة لقياس المقصود من قياسه، وإمكانية تطبيق الاستبيان في الظروف المماثلة.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل إجراء جملة الاختبارات والتحليل الإحصائية لفرضيات الدراسة، لابد من تحقيق شرط التوزيع الطبيعي، وبما أن عينة أداة الدراسة الأولى أكبر من 30 مفردة، اعتمدت الباحثة على اختبار (Kolmogorov-Smirnov) فكانت النتائج كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (21): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة.

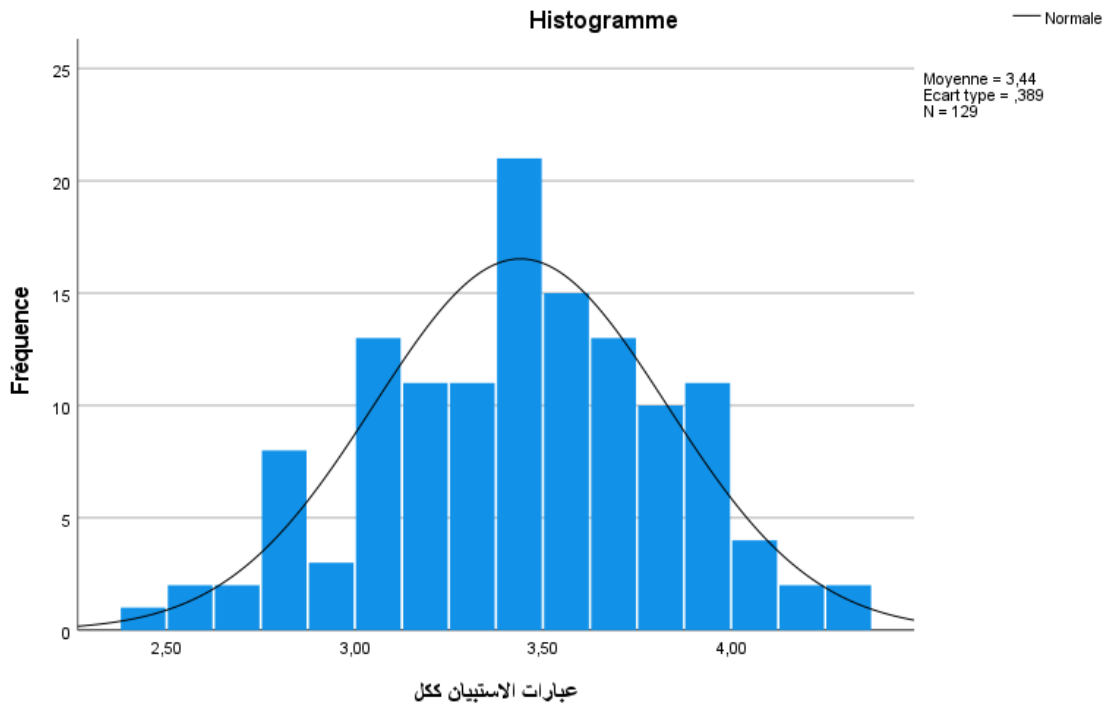
القيمة الاحتمالية sig	قيمة الاختبار	محاور الدراسة
0.200	0.061	مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
0.200	0.047	الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
0.071	0.075	المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
0.200	0.052	الدرجة الكلية للاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج برنامج (spss).

يوضح الجدول رقم (21) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لمحاور الدراسة، حيث أنّ القيمة الاحتمالية للمحاور أكبر من 0.05 وهذا يعني أنّ بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي الأمر الذي يسمح بإجراء مختلف الاختبارات المعلمية.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620.

الشكل رقم (01): يوضح التوزيع الطبيعي لعبارات الاستبيان ككل.



المصدر: من نتائج برنامج (spss).

### 4.5. عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

من خلال هذه الجزئية، تسعى الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة بوصف خصائص العينة عبر المتغيرات الشخصية، والكشف عن اتجاهات العينة نحو خطوات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، وذلك من خلال اختبار مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، ثم التعرف على الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. ليتم فيما بعد التعرف على آراء العينة فيما يخص المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وذلك في إطار التحقق من فرضيات الدراسة الموضوعية.

### 1.4.5. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية:

حُصص هذا المطلب لتحليل الجزء الأول من الاستبيانين والمتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية للشخص المستجوب، حيث اعتمدت الباحثة في وصف المتغيرات الشخصية على التكرارات والنسب، كالاتي:

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

1.1.4.5. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لفئة العمال:

أولا: الولاية المتواجدة بها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

الجدول رقم (22): توزيع أفراد العينة حسب متغير الولاية المتواجدة بها المكتبة الرئيسية.

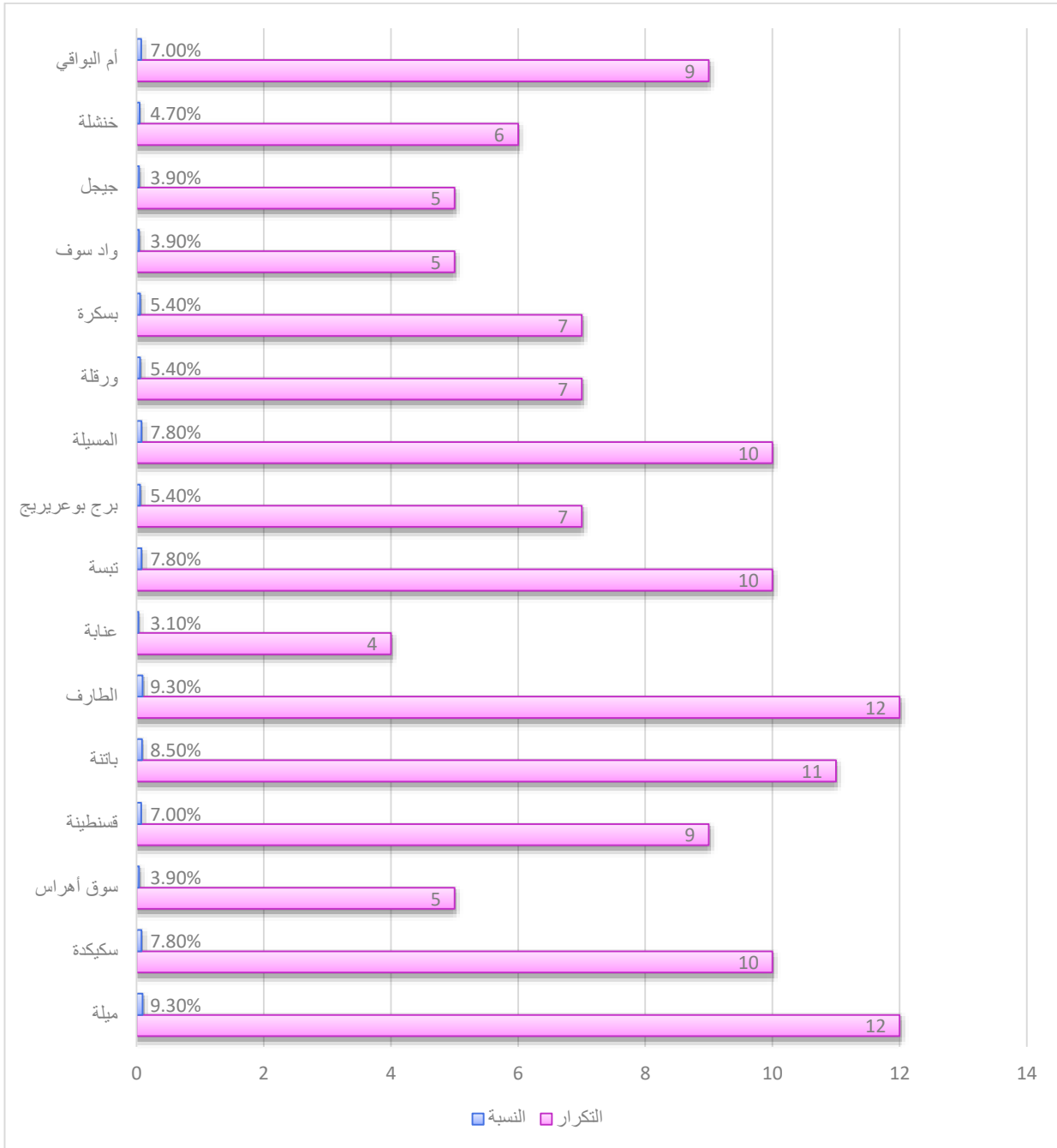
اسم الولاية	التكرار	النسبة	اسم الولاية	التكرار	النسبة
ميلة	12	%9.3	تبسة	10	%7.8
سكيكدة	10	%7.8	برج بوعريبيج	7	%5.4
سوق أهراس	5	%3.9	المسيلة	10	%7.8
قسنطينة	9	%7.0	ورقلة	7	%5.4
باتنة	11	%8.5	بسكرة	7	%5.4
الطارف	12	%9.3	واد سوف	5	%3.9
عنابة	4	%3.1	جيجل	5	%3.9
أم البواقي	9	%7.0	خنشلة	6	%4.7
المجموع	16	100			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

الشكل رقم (02): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الولاية المتواجدة بها المكتبة الرئيسية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

من خلال بيانات الجدول رقم (22) المعروضة في الشكل رقم (02) نلاحظ وجود من (4) موظفين إلى (12) موظف في كل مكتبة من مكتبات الرئيسية لولايات الشرق الجزائرية.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

ثانيا: الصنف.

الجدول رقم (23): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف (جنس الأفراد المستجوبين).

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	36	% 27.9
أنثى	93	% 72.1
المجموع	129	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (03): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يقدم الجدول رقم (23) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف (الجنس) في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث تشير البيانات المعروضة إلى أنّ (93) من الموظفين إناث ويمثلون ما نسبته (72.1%) من إجمالي أفراد العينة وهم الفئة الغالبة، بينما يوجد (36) فقط من الموظفين ذكور يمثلون نسبة (27.9%). حيث يمكن تفسير تفوق الإناث في العينة بأن هناك اهتماما أو إقبالا أكبر من قبل النساء نحو العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري وهذا راجع لأن فئة المتخرجين الإناث تفوق نسبة الذكور في السنوات الماضية، ولا ننسى أنّ نرجح أن مجال العمل فيها ملائم للموظفات الإناث اللواتي يتمتعن بمهارات اجتماعية وتواصل فعالة، وهو ما يعكس إلى حد كبير الطابع التفاعلي للعمل في هذا المجال.



الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق  
خطوات معيار ايزو 11620.

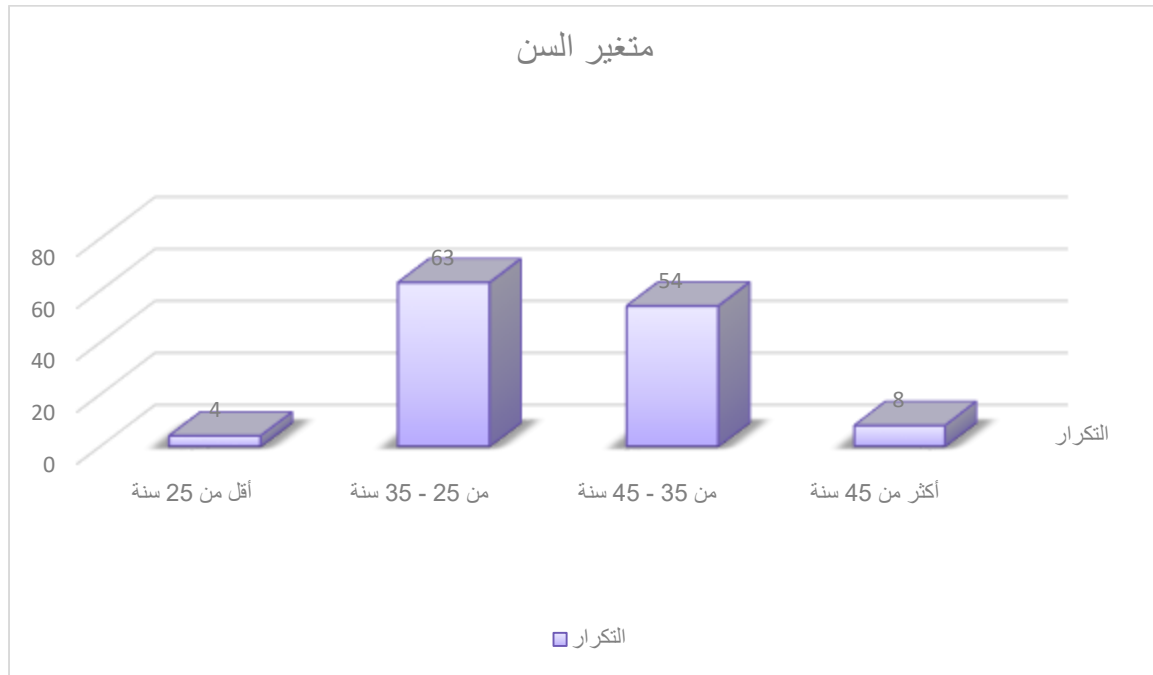
ثالثاً: السن.

الجدول رقم (24): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

الصفة	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	4	% 3,1
25 - 35 سنة	63	% 48.8
35 - 45 سنة	54	% 41.9
أكثر من 45 سنة	8	% 6.2
المجموع	129	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (04): تمثيل أفراد العينة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يقدم الجدول رقم (24) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير السن في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث تشير البيانات المعروضة إلى أن الفئة العمرية بين 25 و35 سنة هي الفئة الأكبر تمثيلاً في العينة، حيث كان عددهم (63) فرداً بنسبة قدرها (48.8%) من إجمالي أفراد العينة وهذا ما يجعلنا نتساءل بأن هذه الفئة هي من ستقوم بالتغيير والتطبيق الأفضل لمعايير الجودة كونها تلقت تكويناً ممتازاً في مجال الجودة وتكنولوجيات الحديثة خاصة في السنوات الأخيرة ولا ننسى أن معايير الجودة في تحديث مستمر وهذا ما يجعل هذه الفئة مرشحة للتطوير أكثر من غيرها، تليها الفئة

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

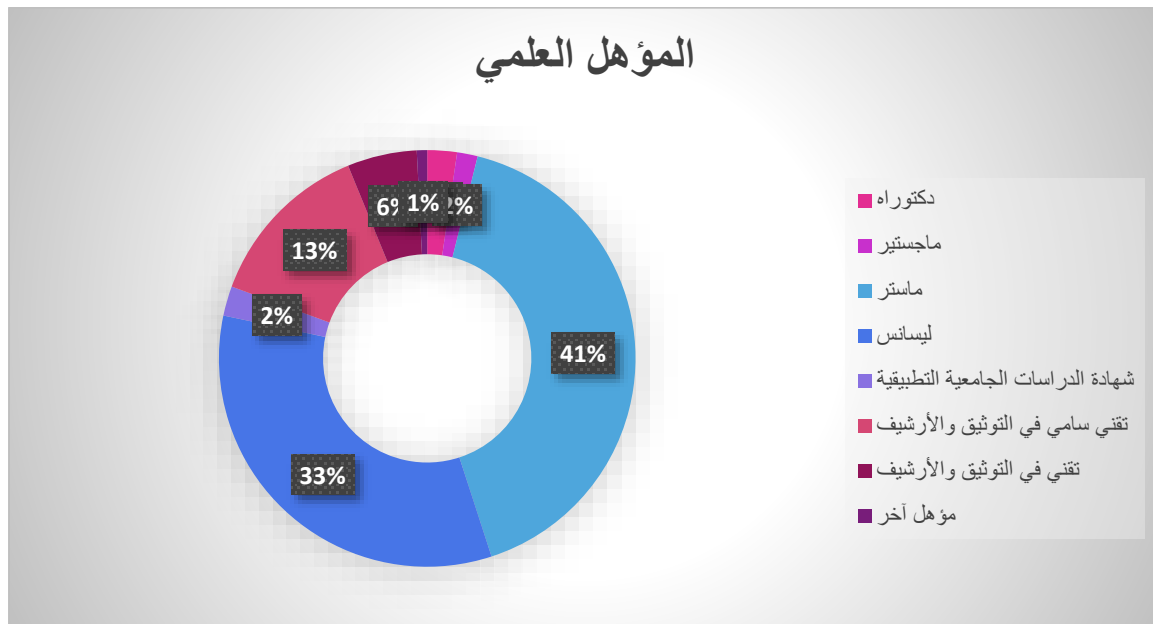
العمرية ما بين 35 و 45 سنة التي تضم (54) فرداً بنسبة قدرها (41.9%) من إجمالي أفراد العينة. كما يبين الجدول أنّ الفئتين العمريتين الأقل والأكثر سناً (أقل من 25 سنة وأكثر من 45 سنة) تشكلان نسبة أقل من العينة بشكل ملحوظ.  
رابعاً: المؤهل العلمي.

الجدول رقم (25): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دكتوراه	3	2.3%
ماجستير	2	1.6%
ماستر	53	41.1%
ليسانس	43	33.3%
شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	3	2.3%
تقني سامي في التوثيق والأرشيف	17	13.2%
تقني في التوثيق والأرشيف	7	5.4%
مؤهل آخر	1	0.8%
المجموع	129	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (05): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

يقدم الجدول رقم (25) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث يتضح من البيانات المعروضة إلى أن الأكثر تمثيلاً في العينة هم أولئك الذي حصلوا على درجة الماستر بنسبة قدرها (41.1%) من إجمالي أفراد العينة، مما يشير إلى أهمية شغل أفراد ذوي هذه الدرجة في مجال المكتبات. يليهم الأفراد ذو الليسانس بنسبة قدرها (33.3%) مما يوحي إلى أن حاملي شهادة الليسانس يشكلون جزءاً كبيراً من الكوادر العاملة في هذا المجال. كما يبين الجدول أن هناك تمثيلاً جيداً لحاملي شهادتي الدكتوراه والماجستير بنسب متدنية نسبياً، وهو ما يعكس تحديات أو فرص توظيفية مختلفة، كما تظهر حصة ملحوظة للتقنيين في التوثيق والأرشيف، سواء كانوا تقنيين ساميين أو عاديين، ومن هنا نشير إلى أهمية الخبرة العملية المتعددة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية كحافز وسبيل فعال في ضم خبرات ومؤهلات متنوعة ذات مستويات مختلفة كفيلة بتطبيق معايير الجودة وضمان استمرارية هذه الأخيرة.

خامساً: التخصص العلمي.

الجدول رقم (26): توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي.

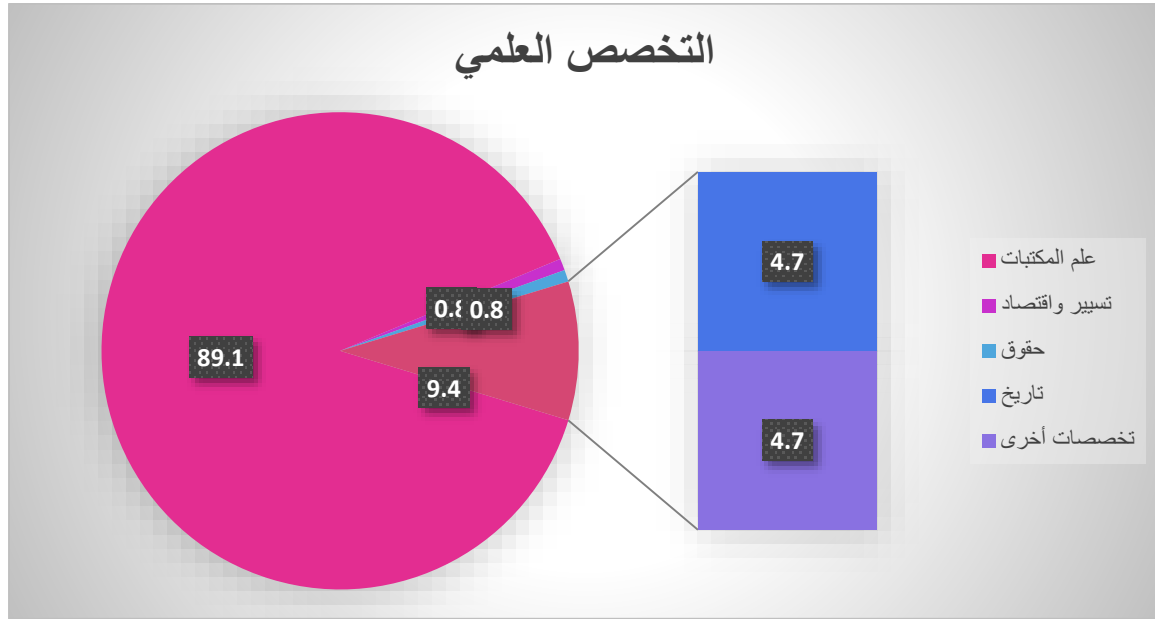
النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
89.1%	115	علم المكتبات
0.8%	1	تسيير واقتصاد
0.8%	1	حقوق
4.7%	6	تاريخ
4.7%	6	تخصصات أخرى
100%	129	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

الشكل رقم (06): تمثيل أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يوضح الشكل أعلاه بيانات الجدول رقم (26) والتي تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث يُلاحظ أنّ (89.1%) من إجمالي أفراد العينة لديهم تخصص في مجال علم المكتبات، وبالتالي هو المجال الرئيسي لمعظم الموظفين بالقطاع المكتبي، كما يظهر أن وجود نسب صغيرة جدا للموظفين الذين يحملون تخصصات في كل من التسيير والاقتصاد، حقوق، تاريخ، وتخصصات أخرى وعليه قد يعود السبب وراء النسب الصغيرة لهذه التخصصات هو الاهتمام الرئيسي بالخبرة في مجال علم المكتبات أو في أن معظم أصحاب الإدماج يتم توجيههم مباشرة للقطاع المكتبي العام، ولكن هذا المؤشر يعكس بشكل إيجابي أيضا التنوع في توظيف أشخاص لديهم خلفيات متنوعة تساهم في تفعيل بعض النشاطات والعمليات داخل المكتبة الرئيسية. سادسا: الرتبة في السلم الوظيفي.

الجدول رقم (27): توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة في السلم الوظيفي.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
3.9%	5	محافظ رئيسي بالمكتبات
8.5%	11	محافظ بالمكتبات
45%	58	مكتبي وثائقي أمين محفوظات
5.4%	7	وثائقي أمين محفوظات رئيسي
10.9%	14	وثائقي أمين محفوظات

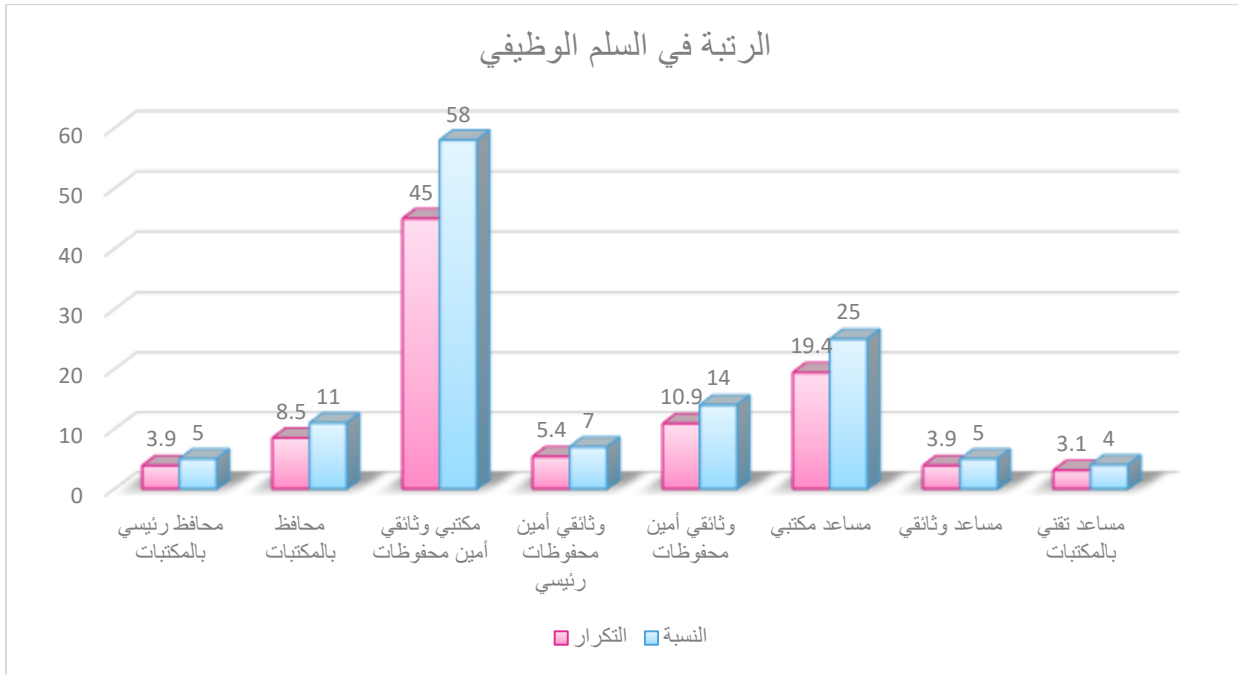
## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

مساعد مكتبي	25	19.4 %
مساعد وثائقي	5	3.9 %
مساعد تقني بالمكتبات	4	3.1 %
المجموع	129	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (07): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الرتبة.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يشير الشكل أعلاه إلى بيانات الجدول رقم (27) والتي تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة في السلم الوظيفي في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث يُلاحظ أنّ الفئة الوظيفية الأكثر تمثيلاً هي "مكتبي وثائقي أمين محفوظات" بنسبة (45%) من إجمالي أفراد العينة، تليهم فئتي "وثائقي أمين محفوظات" و"محافظ بالمكتبات" بنسب (10.9%)، (8,5%) على التوالي. يُظهر التركيز الكبير على الفئات الوظيفية ذات الصلة بإدارة وتسيير المكتبات والحفاظ على المجموعات المكتبية لما لها أهمية هذه الأدوار الأساسية في بيئة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، كما يظهر التنوع في الرتب الوظيفية المشار إليها أعلاه إلى وجود هيكل وظيفي متنوع يلبي احتياجات مختلف المهام والمسؤوليات في المكتبات ومنه يحقق الأهداف المنشودة.

الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620.

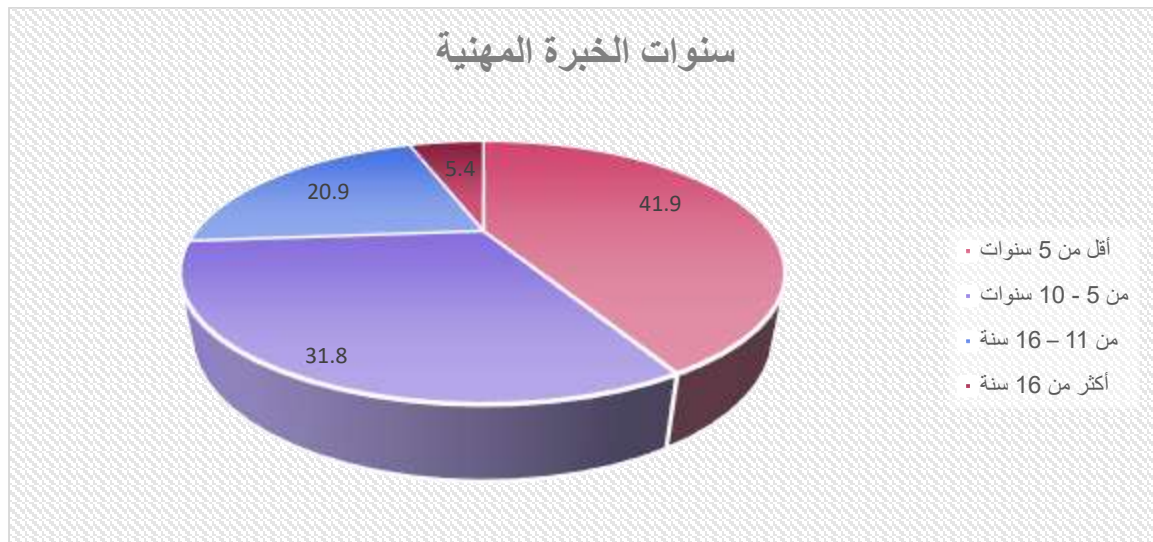
سابعاً: سنوات الخبرة المهنية.

الجدول رقم (28): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.

الصف	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	54	% 41.9
من 5 - 10 سنوات	41	%31.8
من 11 - 16 سنة	27	%20.9
أكثر من 16 سنة	7	% 5.4
المجموع	129	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (08): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

مما لا نقاش فيه أن عامل سنوات الخبرة المهنية بالنسبة للموارد البشرية القديمة في التوظيف بأي مكتبة رئيسية تعتبر مصدر قوة فعال لنجاح واستمرارية المهام والعمليات على نحو أفضل نتيجة الخبرات المكتسبة على طول تلك السنوات من خلال مختلف التحديات والتجارب التي شهدتها كل منهم، وهذا ما يعبر عن مدى إمكانية المكتبة من الاستفادة القصوى من خبرتهم بخصوص خطوات تطبيق معايير الجودة وكيفيات تنفيذ ومتابعة كل مرحلة من النظام دون مشاكل هذا من جهة، في حين هناك من يرجح الكفة لجانب مختلف تماما وهو أن الواقع الحالي أصبح يفرض ممارسات وخدمات جديدة ووفق معايير منقحة حديثا وهذا ما يتطلب وافدين جدد من الكوادر البشرية لإدارة وتسيير هذه الخطوات المتعلقة بالجودة ومعاييرها.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

وبالنسبة لهذه المعطيات يقدم الجدول رقم (28) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث تشير البيانات المعروضة إلى أنّ (41.9%) من إجمالي أفراد العينة لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات، يلي ذلك (31.8%) من إجمالي أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين 5 و10 سنوات. كما يبين الجدول أنّ (20.9%) من إجمالي أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية تتراوح بين 11 و16 سنة، ليأتي في المرتبة الأخيرة أولئك الأفراد الذين يمتلكون خبرة تزيد عن 16 سنة بنسبة (5.4%) من إجمالي أفراد العينة، وعليه مما ألت إليه معطيات عامل الخبرة المهنية من تفاوت في النسب غير أن ذلك التكامل فيما بينهم سيخلق بيئة مكتبية قائمة على الخبرة في التعامل مع إجراءات العمل استنادا للتجربة وبين الإبداع والتميز فيها وفق مؤشرات مقننة استنادا لتكوينهم الحديث في تشخيص العمليات وقياس وتحسين الخدمات وهذا ما سيؤدي بالضرورة لخلق مؤشرات إيجابية كالمشاركة ووضع الخطط والبرامج الفعالة بطرق متناسقة بين التجربة والحدثة في فريق مهني واحد لتطوير أداء المكتبة بشكل مستمر.

#### 2.1.4.5. التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لفئة المدراء بالمكتبات الرئيسية:

أولاً: الصنف.

الجدول رقم (29): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف (جنس الأفراد المستجوبين).

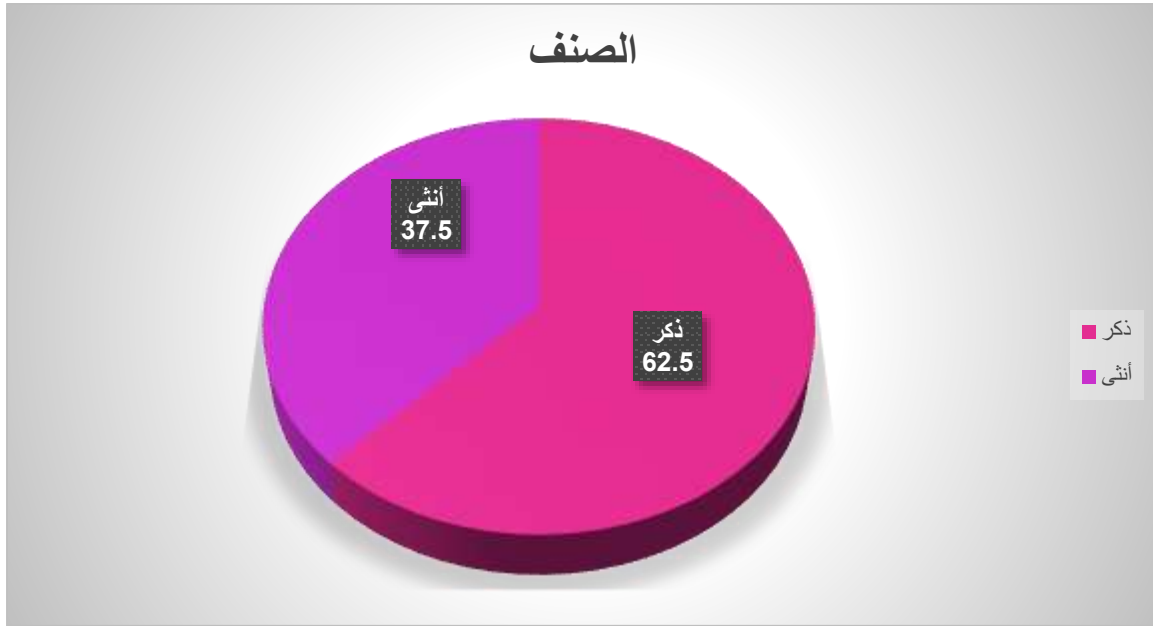
الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	10	62.5 %
أنثى	6	37.5 %
المجموع	16	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

الشكل رقم (09): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يقدم الجدول رقم (29) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف (الجنس) في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث تشير البيانات المعروضة إلى أنّ (10) أفراد من المدراء ذكور ويمثلون ما نسبته (62.5%) من إجمالي أفراد العينة، وهم الفئة الأغلب، بينما يوجد (6) أفراد فقط من المدراء الإناث ويمثلون ما نسبته (37.5%) من أفراد العينة. يُعزى تفوق الذكور في العينة إلى عدة عوامل محتملة مثل التقاليد الاجتماعية والثقافية بتسليط الأدوار والمسؤوليات واتخاذ القرارات للرجل أو أن الأمر مرتبط بهروب وخوف النساء من المهام والتحديات الإدارية الكبيرة وهذا ما يعكس طبيعة التفاوت.

ثانيا: السن.

الجدول رقم (30): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

الصنف	التكرار	النسبة
من 35 - 45 سنة	9	56.3%
أكثر من 45 سنة	7	43.8%
المجموع	16	100%

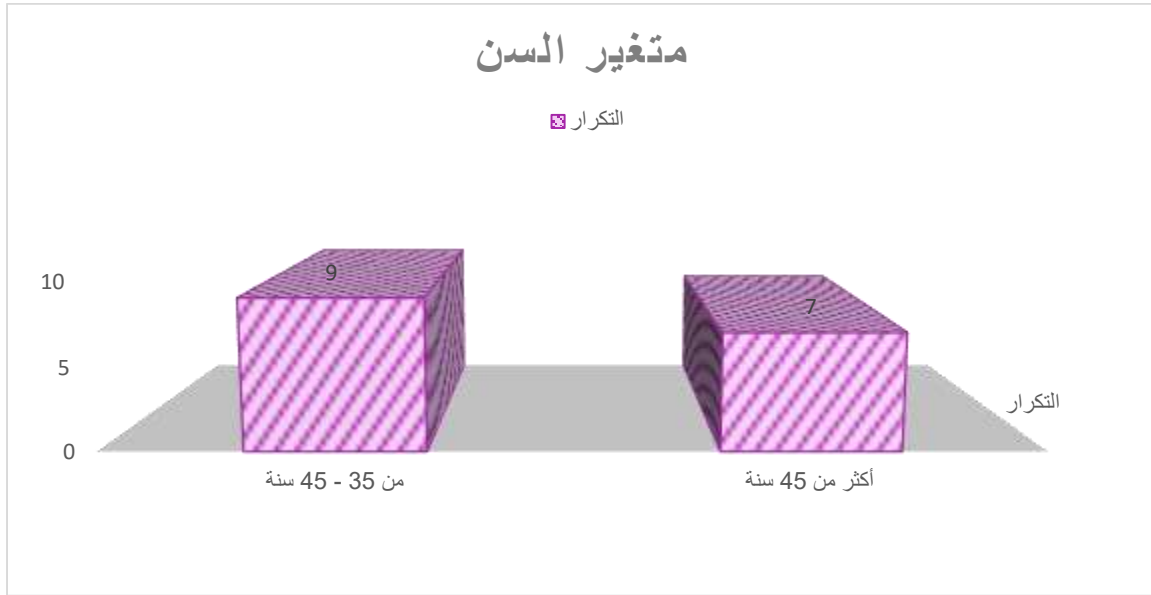
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

الشكل رقم (10): تمثيل أفراد العينة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يقدم الجدول رقم (30) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة (المدراء) حسب متغير السن في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث تشير البيانات المعروضة إلى أنّ الفئة العمرية بين 35 و45 سنة هي الفئة الأكبر تمثيلاً في العينة، حيث كان عددهم (9) مدراء بنسبة قدرها (56.3%) من إجمالي أفراد العينة، في حين قُدر عدد المدراء الذين يتجاوز أعمارهم الـ 45 سنة بـ (7) مدراء بنسبة قدرها (43.8%) من إجمالي أفراد العينة.

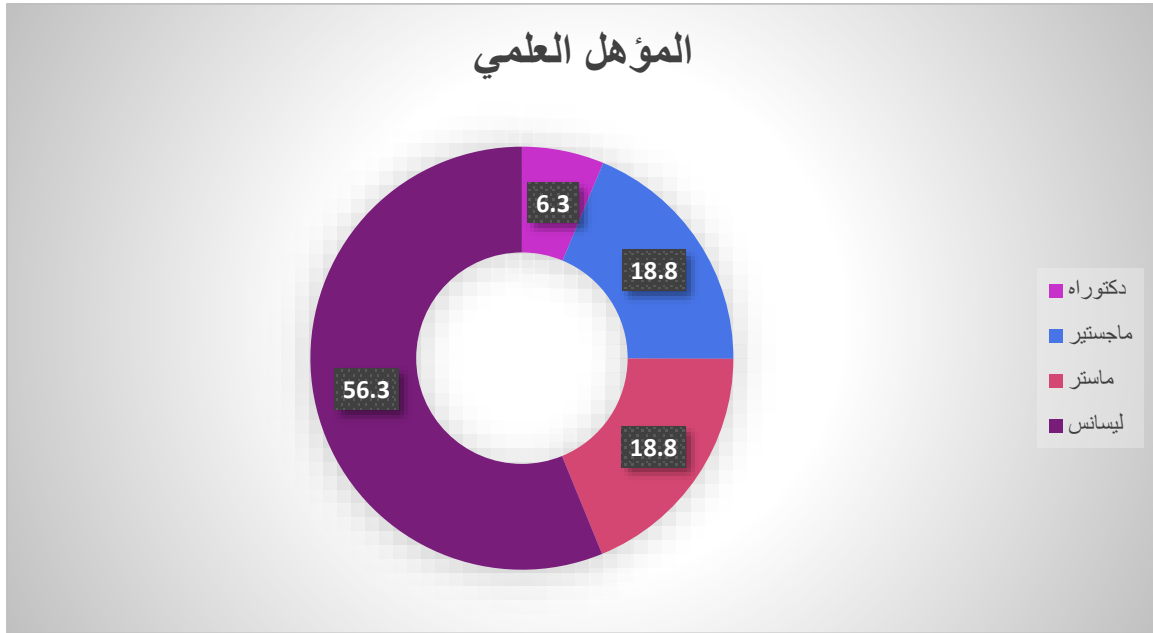
ثالثاً: المؤهل العلمي.

الجدول رقم (31): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
6.3%	1	دكتوراه
18.8%	3	ماجستير
18.8%	3	ماستر
56.3%	9	ليسانس
100%	16	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (11): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يقدم الجدول رقم (31) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة (المدراء) حسب متغير المؤهل العلمي في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، يتضح جليا من البيانات المعروضة إلى أنّ الأكثر تمثيلاً في العينة هم أولئك الذي حصلوا على درجة الليسانس بنسبة قدرها (56.3%) حيث كان عددهم (9) مدراء من إجمالي أفراد العينة. يليهم (3) مدراء ذوو درجة الماجستير و(3) مدراء آخرين ذوو درجة الماستر بنفس النسبة والتي قدرها (18.8%). كما يبين الجدول أنّ هناك مديرا واحدا حامل لشهادة الدكتوراه بنسبة (6.3%)، وعليه فإن مؤشر اختلاف المستويات والشهادات داخل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية سيساهم بشكل واضح لدفع هذه المكتبات لتطوير أدائها وتبني خطوات وممارسات فعالة لتقلد الريادة بين أمثالها من المكتبات خاصة في ظل المنافسة التي أصبح يشهدها العالم في القطاع المكتبي. كما نشير لسنوات الثلاثة الأخيرة تم الاعتماد على مؤهل الدكتوراه بمجال المكتبات والمعلومات في التوظيف لتقلد منصب إدارة المكتبة بعد أن كان هذا المؤهل موجه لمنصب أخرى في السنوات السابقة، وهذا ما سيفعل بشكل كبير في بروز تغييرات إيجابية من شأنها رفع نظام الجودة بالمكتبة بتتبع جملة الممارسات والمعايير العملية والمقننة نتيجة اسناد المهام لمستويات أعلى في التكوين المتطور والمتخصص أكثر بالمجال مما سيؤدي بالضرورة لإزالة الضبابية السوداء على واقع المكتبات الرئيسية في الجزائر.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

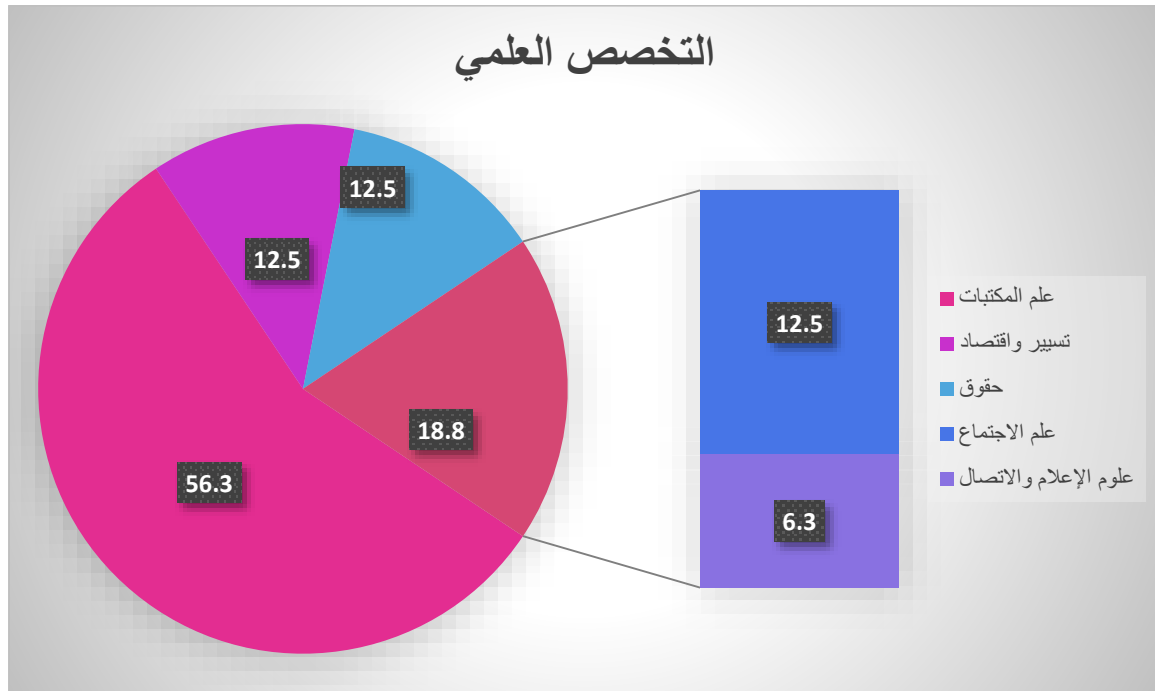
رابعاً: التخصص العلمي.

الجدول رقم (32): توزيع أفراد العينة (المدرء) حسب متغير التخصص العلمي.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
56.3%	9	علم المكتبات
12.5%	2	تسيير واقتصاد
12.5%	2	علم الاجتماع
12.5%	2	حقوق
6.3%	1	علوم الإعلام والاتصال
100%	16	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (12): تمثيل أفراد العينة (مدرء) حسب متغير التخصص العلمي.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يشير الشكل أعلاه إلى بيانات الجدول رقم (32) والتي تبين توزيع أفراد العينة (المدرء) حسب متغير التخصص العلمي في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث يُلاحظ أنّ نسبة (56.3%) مدير من إجمالي أفراد العينة لديهم تخصص في مجال علم المكتبات والمعلومات، وهو المجال الرئيسي لمعظم الموظفين بصفة مدرء، كما يظهر وجود نسب متساوية تقريباً تشكل (12.5%) للمدرء الذين يحملون تخصصات في: التسيير والاقتصاد، حقوق، الإعلام والاتصال، وتخصصات أخرى

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

كعلم الاجتماع، مما يعكس ذلك التنوع في توظيف أشخاص لديهم خلفيات متنوعة لإدارة المكتبات الرئيسية، وعليه إن شغل هذه المناصب من قبل أشخاص مختصين بالمجال سيؤثر على رفع مستوى جودة الخدمات وتطوير الأداء بشكل مستمر وفق المعايير والمؤشرات العالمية؛ نظرا لتكوينهم النظري والميداني والعكس بالنسبة للمدراء في غير تخصص سيؤدي بهم الامر لمواجهة عراقيل تقنية وميدانية لا تتناسب وتختلف مع قدراتهم مما يعيق صفو عملية تطبيق معايير الجودة.

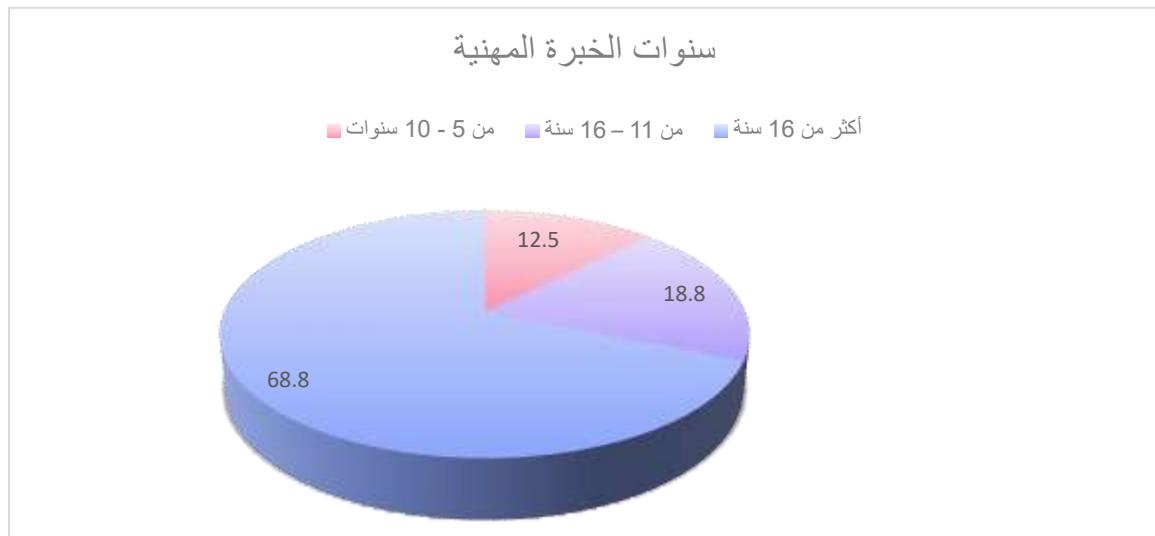
خامسا: سنوات الخبرة المهنية:

الجدول رقم (33): توزيع أفراد العينة (المدراء) حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.

الصفة	التكرار	النسبة
من 5 - 10 سنوات	2	12.5%
من 11 - 16 سنة	3	18.8%
أكثر من 16 سنة	11	68.8%
المجموع	16	100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (13): تمثيل أفراد العينة (المدراء) حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (EXCEL).

يقدم الجدول رقم (33) والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة (المدراء) حسب متغير سنوات الخبرة المهنية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري، حيث توضح البيانات المعروضة إلى أنّ (68.8%) من إجمالي أفراد العينة لديهم خبرة مهنية أكبر من 16 سنة وهي مدة كافية لاكتساب مهارات وخبرة سليمة لتوظيف استراتيجيات وممارسات تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

الجزائرية بشكل يضمن تطوير وتحسين مستوى الخدمات ورفع الأداء خاصة في ظل تدني عامل المستوى الثقافي في البلاد ولهذا نبحت عن نوعية هذه الكوادر البشرية لتوظيف تجاربها وخبراتها في إدارة هذه المرافق مستقبلا، يلي ذلك (18.8%) من إجمالي أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين 11 إلى 16 سنة. ليأتي في المرتبة الأخيرة أولئك المدراء الذين يمتلكون خبرة تزيد تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة (12.5%) من إجمالي أفراد العينة وعليه فإن هذه الفئة من المتخرجين الجدد بمجال المكتبات والذين يمتلكون تكويننا متخصصا أكثر عن السابقين حيث أن في السابق كان التوظيف يشمل تخصصات مختلفة على عكس الآن أصبح موجهة مباشرة لأصحاب التخصص كونهم الأدرى بمستجدات العمل وإدارته وهي الركيزة الثمينة التي يجب على قانون البلد التفرد بها للنهوض بالقطاع المكتبي العام.

#### 2.4.5. التحليل الوصفي لمحاور الدراسة:

تقوم الباحثة في هذه الدراسة على التحليل الوصفي كأداة أساسية للكشف عن آراء العينة المبحوثة (سواء كانت تلك العينة تمثلها فئة المدراء أو العمال)، حول خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، يهدف هذا التحليل إلى المساهمة في صياغة استراتيجيات وطنية تعزز جودة الخدمات المكتبية وتعمل على تحقيق رضا المستفيدين.

#### 1.2.4.5. التحليل الوصفي لاستبيان الدراسة الموجه لفئة العمال:

1. تحليل اتجاهات العينة نحو مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

اعتمدت الدراسة للكشف عن مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، بحيث يتضمن هذا المحور أربعة أبعاد لقياس إمكانية التطبيق محل الدراسة، وهي كما تبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (34): مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	3,57	0,492	عالية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

من خلال الجدول رقم (34) يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، بلغ قيمة (3,57) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي في تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا المحور (0,638) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

2. تحليل اتجاهات العينة نحو إدارة الموارد والبنية التحتية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

اعتمدت الدراسة للكشف عن إدارة الموارد والبنية التحتية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:  
جدول رقم (35): إدارة الموارد والبنية التحتية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
9	عالية	1.139	3.53	يتم توجيهي وإرشادي في المكتبة للتعرف على خطوات تطبيق المعيار.	1
3	عالية	0.908	3.89	تمتلك مكتبتنا التجهيزات والموارد المادية (حواسيب، برمجيات، أنظمة، أثاث...) المساعدة على تطبيق المعيار.	2
1	عالية	0.684	4.12	تتوفر مكتبتنا على عدد من المجموعات الوثائقية يناسب المستفيدين.	3
7	عالية	0.907	3.72	تتوفر مكتبتنا على عدد خاص من المجموعات الوثائقية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.	4
12	متوسطة	1.103	2.96	تقوم مكتبتنا برقمنة الأوعية والمصادر المهددة والنادرة.	5
6	عالية	1.077	3.74	لدى مكتبتنا موقع إلكتروني وقاعدة بيانات خاصة بها لعرض خدماتها باستمرار.	6
3	عالية	0.870	3.89	تقوم مكتبتنا باقتناء المجموعات المكتبة وفق رغبات المستفيدين.	7
2	عالية	0.798	4.10	تقوم مكتبتنا بتطبيق معايير علمية لإجراء العمليات الفنية (الفهرسة، التصنيف، الكشف، الاستخلاص...)	8

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

11	متوسطة	1.135	3.15	تعتمد مكتبتنا على الفهارس الالكترونية أكثر من الورقية.	9
10	عالية	0.989	3.41	تتوافر مكتبتنا على أدوات البحث عن المعلومة مثل: (النشرات، القوائم، شاشات العرض، أدلة إرشادية).	10
4	عالية	0.952	3.82	ينظم المكتبيين جولات دورية (مستمرة) بين الرفوف في المخازن لاكتشاف الوثائق الضائعة والتالفة.	11
13	متوسطة	1.142	2.73	تعمل مكتبتنا على تغليف وتجليد المصادر النادرة والقديمة مثل المخطوطات.	12
8	عالية	0.958	3.57	تعتمد مكتبتنا على سياسة واضحة في التوظيف واختيار العاملين.	13
5	عالية	0.927	3.75	تتواصل مكتبتنا مع المستفيد عن طريق الهاتف أو البريد الالكتروني او شبكات المكتبة الخاصة.	14
-	عالية	0.49 2	3.60	البعد الأول: إدارة الموارد والبنية التحتية	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (35) والذي يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد إدارة الموارد والبنية التحتية حيث نلاحظ التالي:

يتضح أن المتوسط الحسابي لبعد إدارة الموارد والبنية التحتية التابع للمحور الأول من الدراسة، بلغ قيمة (3.60) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي للموافقة لمؤشرات إدارة الموارد والبنية التحتية وهذا راجع لاهتمام إدارة المكتبة بسياسات توافر الموارد الضرورية والتي تسهم بدورها في إمكانية تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وضمن تسيير العمليات وفق المعايير المرجوة، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.492) مما يشير إلى ردود الموظفين اتجاه كل فقرة إيجابيا.

أما فيما يخص كل عبارة من عبارات بعد (إدارة الموارد والبنية التحتية) فقد جاءت النتائج كالتالي: حتى يكون تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قابلا للنجاح والاستمرارية على النحو الصحيح لبلوغ خدمات عالية الجودة لا بد أن تتوفر مجموعة من المتطلبات والشروط التي يمكن من خلالها تنفيذ إجراءات العمل وتسمح بتأدية وظائفهم بسهولة.

سجلت العبارة رقم (3) مفادها " تتوفر مكتبتنا على عدد من المجموعات الوثائقية يناسب المستفيدين " أعلى متوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 0.684 يشير لتجانس أكثر في الردود، حيث

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

جاء اتجاه أفراد عينة الدراسة بدرجة موافق وهذا دليل على أن أغلبية الأفراد يؤيدون العبارة بمعنى الرضا العالي عن هذا المؤشر ويمكن ترجيح ذلك لأن العاملين على دراية كافية أن المكتبة توفر مجموعات مكتبية متنوعة وبأعداد كافية لتتناسب مع احتياجات المستفيد وطلباتهم الكثيرة لتسعى جاهدة لتلبية رغبات مستفيديها بفعالية؛ وعليه نتوصل لضرورة التزام المكتبة بتوفير المجموعات وبنسخ متعددة للاستفادة القصوى منها مما سيولد الرضا من قبل المستفيد بناء على تلبية توقعاتهم في هذا الخصوص وضمان تقديم خدمات عالية الجودة، وهذا ما يفسر المتوسط الحسابي للعبارة رقم (7) "تقوم مكتبتنا باقتناء المجموعات المكتبة وفق رغبات المستفيدين" والذي يقدر بـ **3.89** وانحراف معياري **0.870** أي بدرجة موافق.

في حين جاءت العبارة رقم (5) "تتوفر مكتبتنا على عدد خاص من المجموعات الوثائقية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة" بدرجة موافقة عالية وذلك بمتوسط حسابي **3.72** وانحراف معياري **0.907**؛ وهذا دليل على اهتمام المكتبة بخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وامتلاكها لمجموعات وثائقية مصممة خصيصا لهذه الفئة.

في حين سجلت العبارات رقم (10,6,2) متوسطات حسابية عالية وكان ترتيبها على التوالي (10,6,3) وتراوحت قيم متوسطاتها الحسابية بين (3.89,3.41) وهي تنتمي للمجال الرابع من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكارت من **3.40** إلى **4.19** وهذا ما يثبت اتفاق أفراد العينة على الرضا العالي لأن مكتبتهم تستخدم التجهيزات والموارد المادية الحديثة في اطار عملية تطبيق معيار ايزو 11620 لمواكبة التطورات التكنولوجية والممارسات الفعلية لضمان نجاح ذلك؛ إضافة لذلك إقرار الأفراد بامتلاك المكتبة لموقع وقاعدة بيانات خاصة بها لعرض خدماتها ونشاطاتها بشكل دوري ومستمر أي أن المكتبة تسعى لتقديم خدمات جديدة تواكب العصر الحالي وفقا لما نص عليه المعيار في مؤشر (النسبة المئوية للمواد المتاحة عبر الفهارس الالكترونية/ النسبة المئوية لطلبات الوصول للوثائق الالكترونية...الخ)؛ تليها العبارة رقم **10** "تتوفر مكتبتنا على أدوات البحث عن المعلومة مثل: (النشرات، القوائم، شاشات العرض، أدلة إرشادية" حيث عبر أفراد العينة على موافقتهم العالية أن المكتبات محل الدراسة مزودة بمجموعة متنوعة من الأدوات التي تساعد المستفيدين على البحث للوصول للمعلومات والاستفادة من الموارد المكتبية بشكل فعال، لتتوصل لأن إدارة المكتبة تولي أهمية بالغة للمؤشرات سالفة الذكر من توفير التجهيزات والموارد الحديثة للعمل، إنشاء مواقع خاصة بالمكتبة، استخدام وإتاحة أدوات البحث الجغرافي للمستفيدين، لضمان السير الحسن لمختلف العمليات وبناء بيئة قوية تقنيا، ثقافيا، داعمة للبحث العلمي لتفعيل أدوار القطاع المكتبي بتعزيز التفاعل بين المستفيدين والمكتبة، ما يدعم ذلك العبارة رقم **14** "تتواصل مكتبتنا مع المستفيد عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني او شبكات المكتبة الخاصة" بمتوسط حسابي قدر بـ **3.75**



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

وانحراف معياري 0.927 يرجع هذا لإثبات أن إدارة المكتبة تبني علاقات قوية مع مستخدميها من خلال استخدام وتوفير أدوات ووسائل متعددة للتواصل معهم وعرض الخدمات المقدمة.

كما احتلت العبارات رقم (12،9،5) على متوسطات حسابية متوسطة تراوحت قيمها بين (3.15،2.73) أي أنها تنتمي إلى المجال الثالث على مقياس ليكارت من 2.60 إلى 3.39 حيث جاءت اتجاهات أفراد العينة الدراسة بدرجة محايد، وهذا ما يدل على اتفاق أفراد العينة على حد قولهم " أن المكتبة تبنت المشروع الرقمي وهي حاليا في طور تطبيق إجراءات الرقمية خاصة وأنهم ملزمون فعليا بالتحول الرقمي من قبل الوزارة الوصية، وقد شهد ذلك تغييرات متعددة بإنشاء مواقع خاصة بالمكتبة وبث خدمات وأنشطة الكترونية إلا أنه لا يزال لم يعرض بعد الإنتاج الفكري رقميا فهو قيد التحضير للإتاحة مستقبلا؛ ويرجح أغلبيتهم أنهم يشهدون عمليات التحول نحو المجموعات الرقمية إلا أن العملية لا تزال مطولة لأسباب بين الخوف من انتهاكات حقوق الملكية الفكرية من جهة وغياب كوادر بشرية متخصصة لتسيير الإلكتروني للمجموعات مما جعلهم في حيرة لمواصلة العمل" لنفس ذلك على أن المكتبة تسعى جاهدة لاستخدام مؤشرات البيئة الرقمية وفقا لدليل المعيار الذي اهتم بهذا الجانب مؤخرا من أجل عرض الخدمات والنشاطات المكتبة الكترونية ومواكبة العصر والمستفيد الحالي، أما فيما يخص العبارة رقم 12 "تعمل مكتبتنا على تغليف وتجليد المصادر النادرة والقديمة مثل المخطوطات " احتلت المرتبة 13 بمتوسط حسابي 2.73 وانحراف معياري 1.142 فقد أدلى أفراد عينة الدراسة اتجاههم بدرجة محايد، وهذا أن أغلبهم وجه السبب لكون المكتبة لا تقوم أساسا بترميم المخطوطات والكتب النادرة الخاصة بها نظرا لحساسيتها وقيمتها لا تقوم بإرسالها للصيانة والترميم خوفا من تلفها أكثر أو تعرضها للسرقة خاصة وأنه لا يوجد متخصصين في الترميم والتجليد داخل المكتبة في حين توجهت آراء الباقية من أفراد العينة لعدم معرفتهم ووعيهم بضرورة إخضاع كل من المخطوطات والكتب النادرة للتعديلات المحسنة والترميم؛ وهذا ما أسفر عنه دليل معيار ايزو 11620 بخصوص المجموعات النادرة مثل الخرائط والصحف والرسومات والأهم المخطوطات لتكون قابلة للفحص والاستخدام الدائم أي إمكانية الوصول إليها في شكلها الأصلي والحفاظ على التراث الثقافي لأجيال قادمة بالإشارة لمؤشرين مرتبطين بشروط الحفظ والترميم كل من مؤشر "النسبة المئوية للمواد النادرة التي هي في حالة مستقرة" وكذلك مؤشر "النسبة المئوية للمجموعات والمواد النادرة التي تحتاج لترميم ومعالجة، وفي هذا السياق أبرز مجموعة من التدابير الضرورية للحفاظ تتمثل في:

- العمل على تحسين الظروف البيئية بمبنى المكتبة (درجة الرطوبة والحرارة)، لضمان الحفظ الجيد.
- اعتماد على التخزين في العبوات مثل الصناديق والخزائن الزجاجية.
- المعالجة الدورية للنسخ واستبدالها في حالة ترميمها.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

- إعادة اللف والابتعاد عن التقييم الجماعي.<sup>1</sup>

وجاء اتجاه الدلالة للعبارة رقم (1) " يتم توجيهي وإرشادي في المكتبة للتعرف على خطوات تطبيق المعيار " بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 1.139؛ يشير هذا لمؤشر توجيهي وإرشاد العاملين بالمكتبة عن طبيعة تنفيذ المعيار لتوحيد إجراءات العمل مما يحقق الجودة بالأداء، ومنه يتبين إلينا أن المكتبة تقوم بالزام كل موظف بمهام ومسؤوليات معينة بخصوص تطبيق نظام الجودة، تليها العبارة رقم (11) " ينظم المكتبيين جولات دورية (مستمرة) بين الرفوف في المخازن لاكتشاف الوثائق الضائعة والتالفة" بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 0.952 بدرجة موافق حيث تحلل الباحثة ذلك على حرص العاملين على تنظيم جولات دورية تضمن التعرف على الموارد المعرفية التالفة أو الضائعة.

وسجلت العبارة رقم (5) " تقوم مكتبتنا بتطبيق معايير علمية لإجراء العمليات الفنية (الفهرسة، التصنيف، التكشيف، الاستخلاص... الترتيب (2) بمتوسط حسابي قدر بـ 4.10 وانحراف معياري 0.798، يرجع هذا إلى أن أفراد عينة الدراسة كانت ردودهم إيجابية اتجاه هذه العبارة وذلك بدرجة موافق؛ ويعود السبب لاعتبار الخدمات الفنية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الصورة العاكسة لجودة خدماتها وأنها من المؤشرات والمعايير الأساسية في القائمة لتطبيق معيار ايزو 11620 وتطوير مخرجاتها.

تعد أبرز معايير إدارة الموارد أو البنية التحتية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية هي التعيين الصحيح للموظفين للمناصب الشاغرة بحيث يتم وضع سياسة لاختيار الأشخاص المناسبين للعمل بالقطاع المكتبي على حسب مؤهلاتهم وخبراتهم المهنية وتكوينهم العلمي مما يجنب الوقوع في مشاكل توظيف من هم غير مؤهلين لدور معين، هذا ما تؤكد العبارة رقم (13) " تعتمد مكتبتنا على سياسة واضحة في التوظيف واختيار العاملين" بمتوسط حسابي بلغ 3.57 وانحراف معياري 0.958 بدرجة موافق لتشير أن أفراد العينة محل الدراسة يؤكدون أن عملية اختيارهم و توظيف العاملين الجدد بالمكتبات الرئيسية تتم وفق سياسة واضحة لتعيين واختيار العاملين المؤهلين والملائمين للتحسين وزيادة من فعالية وكفاءة الخدمات.

ما يمكن استنتاجه هو أن المجال الأول "إدارة الموارد والبنية التحتية" الخاص بمعيار ايزو 11620 باختباره على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة قد توافقت بدرجة عالية مع مؤشرات الامتثال لهذه المواصفة بغرض إمكانية تنفيذ إجراءات تحسين الخدمات وتطوير الأداء بدافعية الجودة، بمعنى آخر هذا ما يساهم في الميدان لمتابعة الممارسات والعمليات بكفاءة مع الاهتمام بالنقائص سالف الذكر بهدف التنمية والتطوير وبلوغ مصنفات عالية في قوائم الجودة.

<sup>1</sup> ISO, 44

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

3. تحليل اتجاهات العينة نحو إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام): اعتمدت الدراسة للكشف عن إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام)، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:
- جدول رقم (36): إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام).

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
15	تعتمد مكتبتنا على البرامج التكوينية لتسيير العمليات والخدمات المكتبية.	3.58	0.981	عالية	7
16	يتم تنفيذ الإجراءات والعمليات بمكتبتنا بالاعتماد على الأنظمة الآلية.	3.54	0.943	عالية	9
17	تحتوي مكتبتنا على قاعات مجهزة وخاصة لعمليات المعالجة الفنية.	3.57	1.006	عالية	8
18	تحتوي مكتبتنا على مساحات وفضاءات للتعليم وأداء النشاطات والبرامج بمختلف أنواعها.	4.11	0.756	عالية	1
19	تتوفر قاعات المطالعة على العدد الكافي من المقاعد والطاولات الذي يتوافق وأعداد المستفيدين.	4.09	0.785	عالية	2
20	تعمل مكتبتنا على إطلاق حملات توعية ونشاطات ثقافية للمستفيدين.	3.98	0.790	عالية	3
21	تجعلنا المكتبة نقدم تقارير دورية عن تطور الاستخدام لمؤشرات المعيار.	3.11	1.065	متوسطة	10
22	تمتلك مكتبتك موقف خاص بالسيارات.	3.86	1.106	عالية	4
23	تمتلك مكتبتك ممر خاص بذوي الاحتياجات الخاصة.	3.72	1.109	عالية	6
24	تمتلك مكتبتنا مصلحة الاعلام والتوجيه... وغيرها.	3.76	1.034	عالية	5
	البعد الثاني: إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام)	3.73	0.575	عالية	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (36) يتضح أن المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية سجلت درجة عالية لبعدها إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام) التابع للمحور الأول من الدراسة، بلغ قيمة متوسط حسابي (3.73) وهي محصورة في

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للهرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي من تقدير أفراد العينة (العاملين) عن بعد إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام)، بحيث تم اعتماد هذا المؤشر للكشف عن جودة المرافق والفضاءات المعتمدة لخدمة المستفيدين وأداء العمليات التي تسهم بدورها في إمكانية تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.575) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

واستكمالاً لهذا الطرح جاءت العبارات (18، 19، 20) بأعلى متوسطات حسابية وكان ترتيبها على التوالي (1، 2، 3) وتراوحت قيم متوسطاتها الحسابية بين (3.98 - 4.11) وبذلك تنتمي إلى المجال الرابع من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكارت من 3.40 إلى 4.19 وهذا ما يدل على اتجاهات أفراد العينة بدرجة موافق؛ ليتبين لنا أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تتوافر على فضاءات ومرافق مناسبة التي ندد نص المعيار على توأجدها بمباني المكتبات بحيث تضمن إجراء ومتابعة التحسينات المستمرة لجودة الخدمات ومنه إتاحة المكتبة للاستخدام من قبل المستفيدين وتوافقها مع القياسات المسندة لنجاح المؤشر والمتمثلة في: (الاهتمام بالمستفيد أكثر من خلال توافر المرافق المجهزة، معدل استخدام المستفيدين للمقاعد، النسبة المئوية للجمهور المستهدف الذي تم الوصول إليه... ) والكثير من مؤشرات تجويد وإدارة مؤشر الاستخدام بالمكتبات الهدف منه زيادة نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات بتسهيل التعامل مع الخدمات المقدمة وهذا ما تؤكد العبارة رقم (17) "تحتوي مكتبتنا على قاعات مجهزة وخاصة لعمليات المعالجة الفنية" بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.006) نحو اتجاه إيجابي لفكرة توأجدها قاعات مجهزة مادياً وتكنولوجياً لأداء العمليات الفنية. أما عن العبارة رقم (20) "تعمل مكتبتنا على إطلاق حملات توعية ونشاطات ثقافية للمستفيدين" فقد أعرب العاملون عن الموافقة العالية باهتمام إدارة المكتبة بإطلاق برامج وأنشطة ثقافية هادفة داخل مكتباتهم، فترى الباحثة أن المكتبات الرئيسية تلتزم بمؤشر "معدل أنشطة وفعاليات المكتبة" لمعيار ايزو 11620 بغية دعم البحث العلمي وزيادة الثروة المعلوماتية بنشر المعرفة والثقافات المختلفة بالمجتمع.

تليها مباشرة العبارات (22، 23، 24) بترتيب (4، 5، 6) كانت بمجملاً بمتوسطات حسابية بين (3.76 - 3.86) وانحرافات معيارية على التوالي (1.106، 1.109، 1.034) أي بدرجة موافق، وهذا يبرز اتجاهات أفراد العينة العاملين باتفاقهم على توأجدها موقف خاص بالسيارات، ممر خاص بذوي الاحتياجات الخاصة، مصلحة الإعلام والتوجيه داخل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة، ليتبين لنا أن إدارة كل مكتبة تحرص على توفير مرافق إضافية سألغة الذكر من أجل التقيد بمعايير الفعلية لمساندة المستفيدين والتي ندد بها مؤشر إدارة المرافق والاستخدام.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

وجاءت اتجاهات إجابات أفراد العينة الدراسة بدرجة موافق بالنسبة للعبارة رقم (15) "تعتمد مكتبتنا على البرامج التكوينية لتسيير العمليات والخدمات المكتبية" وذلك بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 0.981، يعود هذا إلى أن سياسة نظام الجودة وخطوات تطبيق المعيار بالمكتبات محل الدراسة تمت صياغتها وفقا لرؤى تدعم التطلعات المستقبلية لإدارة المكتبة والمتطلبات الأساسية لتطبيق المعيار على النحو الصحيح وبالتالي يتوافق هذا المؤشر "اعتماد البرامج التكوينية" مع استراتيجيات نظام ومعايير الجودة. في حين كان اتجاه الدلالة للعبارة رقم (16) "يتم تنفيذ الإجراءات والعمليات بمكتبتنا بالاعتماد على الأنظمة الآلية" بدرجة موافق، حيث سجلت متوسط حسابي بلغ 3.54 وانحراف معياري قدر بـ 0.943، وعليه يساعدنا هذا في تحديد موقفهم الإيجابي نحو معرفة أهم المؤشرات المستخدمة (الأنظمة الآلية والتكنولوجية) كأدوات فعالة لتحسين من نوعية الخدمات وتفعيل الجودة بالمكتبة وفي نفس الوقت تحقيق رضا المستفيدين منها؛ وأخيرا دون أدنى ترتيب (10) للعبارة رقم 21 "تجعلنا المكتبة نقدم تقارير دورية عن تطور الاستخدام لمؤشرات المعيار" بدرجة محايد لدى أفراد عينة الدراسة فسجلت متوسط حسابي 3.11 وانحراف معياري 1.065، وهذا ما يفسر عدم إدراكهم ومعرفتهم بكافة خطوات نجاح تطبيق المعيار حيث لا يتم توثيق إحصاءات تقدم مستوى كل خدمة من الخدمات المكتبية داخل المكتبة ولكن هناك من هو مدرك للإجراء نظريا لا تطبيقيا وهذا راجع لطبيعة سياسة المكتبة التي لا تلزم العامل لتقديم تقارير مفصلة لتطور العمليات وقياس جودتها وفق مؤشرات تقييمية ولهذا كانت حالة آرائهم ما بين موافق ومعارض.

ومنه من مجمل التفسيرات والإحصاءات سالفة الذكر يتبين لنا أن المجال الثاني "إدارة المرافق والخدمات للاستخدام" الخاص بمعيار ايزو 11620 باختباره على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة قد توافقت مع مؤشرات الامتثال لهذه المواصفة ليدلي بدرجة موافقة عالية لتطبيق خطوات ومؤشرات المعيار سالف الذكر كونه ملم بمعظم المعايير المطلوبة للتطبيق الفعلي؛ ليتمكن للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية استنادا لهذا المؤشر التحكم في الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمات وفقا لخطوات تطبيق المعيار دون مشاكل ومعوقات. ونشير لضرورة الأخذ بعين الاعتبار لنقائص المؤشر التالي للعبارة الخاصة بتقديم التقارير الدورية وحث المكتبات محل الدراسة على الالتزام بتقييم مفصل لوضعية كل عملية وخدمة بطريقة موثقة وفق إحصائيات ونتائج علمية لبلوغ التحسينات والتطورات المسطرة منذ البداية في مشروع الجودة.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

4. تحليل اتجاهات العينة نحو إدارة كفاءة الخدمة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري:

اعتمدت الدراسة للكشف عن إدارة كفاءة الخدمة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:  
جدول رقم (37): إدارة كفاءة الخدمة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
25	نستعمل المؤشرات المناسبة التي تتوافق وأهداف المكتبة للتأكد من جودة الخدمات المكتبة.	3.57	0.908	عالية	5
26	يساعدنا تتبع الخطوات الرئيسية لتطبيق المعيار في ممارسة عمليات القياس والتقييم بصفة مستمرة ومنتظمة.	3.34	0.957	متوسطة	6
27	نسهر على تحقيق رضا المستفيدين من خلال الالتزام بأوقات فتح المكتبة الرسمية.	4.22	0.709	عالية جدا	1
28	نعتمد على الاستجابة السريعة (الرد الفوري) لطلبات الاستعارة الخاصة بالمستفيدين.	4.11	0.853	عالية	2
29	يحصل كل المستفيدين بمكتبتنا على طلبهم من المعلومات دون بذل جهد كبير منك.	3.96	0.878	عالية	3
30	توفر مكتبتنا خدمة استنساخ الوثائق.	2.86	1.087	متوسطة	10
31	في مكتبتنا وحدة إدارية وفنية تنفذ خطط تطبيق المعيار وتعمل على تنميته ومتابعته.	2.93	1.083	متوسطة	9
32	تتوفر لدينا وسائل وتجهيزات خاصة بتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.13	1.148	متوسطة	8
33	تعمل المكتبة على استطلاع رأي المستفيدين بمستوى الخدمة بشكل دوري لأغراض التقييم.	3.31	1.130	متوسطة	7
34	نعتمد على تكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمات ونشاطات المكتبة.	3.64	0.974	عالية	4
35	تلتزمنا إدارة المكتبة لتقديم خدمة الإعارة عن بعد.	2.75	1.137	متوسطة	11

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

				البعد الثالث: إدارة كفاءة الخدمة
-	عالية	0.623	3.44	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (37) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعد مؤشر إدارة كفاءة الخدمة التابع للمحور الأول من الدراسة، بلغ قيمة (3.44) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي من إدارة كفاءة الخدمة، والتي تسهم بدورها في إمكانية تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال التحقق من توافق المعايير القياسية المتفق عليها بنص المعيار بحيث تبين لنا أن معظم المؤشرات متواجدة بمكتبات محل الدراسة ولكن اغلبيتها تحتاج لتحسين مستمر لتحقيق أعلى مستوى من جودة الخدمات ورضا المستفيد في آن واحد، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.623) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

أما فيما يخص كل عبارة من عبارات بعد (إدارة كفاءة الخدمة) فقد جاءت النتائج كالتالي:

يتطلب تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تحقيق التوازن بين الخدمات والفعالية في تقديم تلك الخدمات لضمان استمرارية التطبيق على المدى البعيد وتفعيل أدوارها بما يسمح مؤشرات مطابقة الجودة مستقبلا.

جاءت العبارة رقم (27) بالمرتبة الأولى " نسر على تحقيق رضا المستفيدين من خلال الالتزام بأوقات فتح المكتبة الرسمية" بمتوسط حسابي 4.22 وانحراف معياري 0.709 بدرجة موافق جدا، لنؤكد بذلك أن المكتبات الرئيسية ملتزمة بمؤشر ساعات العمل وفتح أبوابها للمستفيدين للاستفادة وتلبية احتياجاتهم العلمية والثقافية من أجل تقديم أداء أفضل، تليها الفقرة رقم (28) بالمرتبة الثانية " نعتمد على الاستجابة السريعة (الرد الفوري) لطلبات الاستعارة الخاصة بالمستفيدين" حيث أشار أفراد عينة الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي بلغ 4.11 وانحراف معياري 0.853 وقد يعزى ذلك لحرص العاملين بالمكتبة على تلبية احتياجات المستفيدين خاصة فيما يخص الوصول للمعلومة وهذا يرجع أن المكتبة التزمت بوضع العدد الكافي من العاملين بمصلحة الإعارة للاستقبال وتوجيه المستفيدين كذلك إعارة واسترجاع المواد المعرفية التي تم طلبها؛ لنؤكد ذلك بالعبارة رقم (29) " يحصل كل المستفيدين بمكتبتنا على طلبهم من المعلومات دون بذل جهد كبير منك" التي لاقت موافقة عالية بمتوسط حسابي 3.96 وانحراف معياري 0.878، ليتبين أن المكتبة توفر خدمات فعالة للمستفيدين مع إتاحة كافة الوسائل والأدوات المساندة للبحث والمطالعة للحد من الصعوبات والمشاكل التي تواجههم وهذا ما يفسر حصولهم على المعلومات مباشرة دون عناء لكلا الطرفين. في حين كان اتجاه الدلالة للعبارتين رقم (34) و (25) بدرجة موافق وبترتيب متتالي (4،5)، حيث سجلت العبارة " نعتمد على تكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمات ونشاطات المكتبة" متوسط حسابي

3.64 وانحراف معياري 0.974، تليها العبارة " نستعمل المؤشرات المناسبة التي تتوافق وأهداف المكتبة للتأكد من جودة الخدمات المكتبة" بمتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري 0.908، وهذا يحدد موقفهم الإيجابي نحو معرفة واستخدام المكتبة لأهم مؤشرات معيار ايزو 11620 كخطوات وممارسات لتطوير الأداء وبلوغ الجودة من أبرزها استعمال تكنولوجيا المعلومات في اطار عملية تطبيق معايير الجودة لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال إدارة الخدمة بكفاءة ولخدمة استراتيجية شاملة لإدارة نظام الجودة والتحسين.

وجاء اتجاه الدلالة للعبارات (31، 30، 35) بترتيب متتالي (9، 10، 11) كانت بمجملها بمتوسطات حسابية بين (2.75 - 2.93) وبهذا تنتمي إلى المجال الثالث من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكارت من 2.60 إلى 3.39، وانحرافات معيارية على التوالي (1.083، 1.087، 1.137) أي بدرجة محايد، وبهذا نفس اتجاهات أفراد عينة الدراسة عن آراءهم الحيادية بداية بالعبارة رقم (31) " في مكتبتنا وحدة إدارية وفنية تنفذ خطط تطبيق المعيار وتعمل على تنميته ومتابعته" مما يوجه فكرنا حسب ما تم ملاحظته أثناء الدراسة الميدانية لامتلاك المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لفرق عمل مختصة إداريا وفنيا لتوجيه وتنفيذ العمليات لكنها لا تختص فعليا في مؤشرات المعيار، تليها العبارة رقم (30) المتعلقة بـ " توفر مكتبتنا خدمة استنساخ الوثائق" ما يدل أن المكتبات محل الدراسة توفر خدمة النسخ للمستفيدين بدرجة متوسطة، نظرا لقلة آلات الطابعة وعدم تواجد فضاء ومسؤول خاص لأداء الخدمة. في حين جاءت العبارة رقم (35) بالترتيب الأخير " تلزمتنا إدارة المكتبة لتقديم خدمة الإعارة عن بعد" فقد أشار العاملون بالمكتبات الرئيسية أن إدارة المكتبة جعلتهم قيد تنفيذ المشروع الرقمي لتقديم خدمات آلية من بينها خدمة الإعارة عن بعد وعلى هذا الأساس كانت إجاباتهم محايدة كونهم في طور إنجاز المشروع الرقمي لعرض هذا النوع من الخدمات ولكن الخدمة لم تقدم بعد، وهذا ما يفسر طبيعة ردودهم للعبارات الأخيرة.

وبهذا فإن الاعتماد على بعد مؤشر إدارة كفاءة الخدمة يعمل على تعزيز جودة الخدمات المقدمة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال اهتمام إدارة المكتبة بتحسين الأداء ومنه تحقيق الكفاءة والفعالية بكافة الخدمات الرقمية والتقليدية وهذا ما يرتبط بشكل كبير مع مؤشرات الأداء المتعلقة بمعيار ايزو 11620، وعليه فإن تعزيز كفاءة الخدمة سيضمن بالتأكيد تبسيط العمليات والتحسينات المستقبلية لبلوغ الجودة داخل هذه المكتبات ويتيح لها تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين ونيل رضاهم وهذا ما تم توضيحه في الجدول أعلاه عن طبيعة النسبة العالية للتكامل بين مؤشر إدارة كفاءة الخدمة و الجودة بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة ليساهم ذلك بشكل كبير في مواصلة العمل على مؤشرات وممارسات معيار ايزو 11620 والسير نحو التطوير والتحسين بهذا القطاع؛ ونظرا للنقائص التي تم الإشارة لها في هذا



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

المؤشر مثل ضعف كفاءة إدارة وتسيير الخدمات الرقمية لا بد من التحسينات المستمرة للوصول للأهداف المنشودة وراء المؤشر سالف الذكر.

5. تحليل اتجاهات العينة نحو إدارة الإمكانيات والتطوير بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

للشرق الجزائري:

اعتمدت الدراسة للكشف عن إدارة الإمكانيات والتطوير بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:  
جدول رقم (38): إدارة الإمكانيات والتطوير بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
36	توفر المكتبة جميع متطلبات الامن والسلامة من مخارج متعددة لكل فضاء.	3.79	1.033	عالية	1
37	توجد بمكتبتنا وسائل الاتصال بالانترنت في جميع فضاءات المبنى.	3.73	0.988	عالية	2
38	ملاتمة مساحة المبنى لجميع الإجراءات المتعلقة بالأنشطة والخدمات، مع إمكانية التعديل والتوسيع.	3.54	1.111	عالية	7
39	تمتلك (أنت) المهارات الكافية للتعامل مع البيئة الرقمية.	3.71	1.009	عالية	3
40	تتعاون مكتبتنا مع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الأخرى. (في إطار التكتلات والشبكات الرقمية)	3.40	1.149	عالية	8
41	يتناسب عدد الموظفين في قسم الإعارة وعدد طلبات المستفيدين.	3.65	1.086	عالية	4
42	تعتمد مكتبتنا على برمجيات وثائقية متكاملة لتسيير المجموعات والخدمات المكتبية.	3.59	0.956	عالية	5
43	تُفيدنا مكتبتنا بمجال زمني في كل مرة من أجل إعداد العمليات الفنية والتسجيلات الببليوغرافية.	3.58	0.915	عالية	6
44	تفعل مكتبتنا خدمة تدريب المستفيدين على استخدام الأدوات الاسترجاعية المتوفرة.	2.98	1.045	متوسطة	10

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

45	يتم تدريبك على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة.	3.20	1.026	متوسطة	9
	البعد الرابع: إدارة الإمكانيات والتطوير	3.52	0.610	عالية	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (38) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعد إدارة الإمكانيات والتطوير التابع للمحور الأول من الدراسة، بلغ قيمة (3.52) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي من مؤشر إدارة الإمكانيات والتطوير، وهذا ما يبرز توافق مجموعة الأنشطة والممارسات مع عمليات التطوير المطلوبة والتي تسهم بدورها في الارتقاء بمستوى الخدمات واستمرار تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة ونجاح نتائجه، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.610) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

واستكمالاً لهذا الطرح نقوم بعرض كل فقرة من فقرات بعد (إدارة الإمكانيات والتطوير) فقد جاءت

#### النتائج كالتالي:

لقد تم التسجيل في المرتبة الأولى تقديرات أفراد العينة على العبارة (36) التالية " توفر المكتبة جميع متطلبات الامن والسلامة من مخارج متعددة لكل فضاء" بمتوسط حسابي قدرت قيمته بـ 3.79 وانحراف معياري بـ 1.033، ما يدل على تطبيق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة بدرجة عالية لمؤشرات المتطلبات الأساسية لتوافر التجهيزات منها الأمنية لمرافق المكتبة؛ ليتبين لنا اهتمام المكتبة بإدارة الإمكانيات والتطوير فيها حسب ما أشار له المعيار.

تليها تقديرات إجابات أفراد العينة بالمرتبة الثانية للعبارة (37) " توجد بمكتبتنا وسائل الاتصال بالإنترنت في جميع فضاءات المبنى" بمتوسط حسابي بلغ 3.73 وانحراف معياري 0.988 بدرجة موافق، ما يبين أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية توفر خدمة الإنترنت بجميع فضاءات وقاعات كل مكتبة بهدف تسهيل إمكانية الوصول والبحث عن المعلومات وتأدية معظم الأنشطة تفعيلاً لمؤشر رضا المستفيد ما يؤثر بدوره على تجويد الخدمات داخل المكتبة.

وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (39) " تمتلك (أنت) المهارات الكافية للتعامل مع البيئة الرقمية" تعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة بدرجة موافق، بمتوسط حسابي قدر بـ 3.71 وانحراف معياري 1.009، يدل هذا على أن المكتبات الرئيسية تمتلك كوادر بشرية مؤهلة قادرة لإدارة وتسيير البيئة الرقمية مما يضمن لهذه المكتبات إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 وفق متطلبات مؤشرات البيئة الرقمية لوجود

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

عاملين يمتلكون مهارات تقنية تفعل الخدمات المكتبية الإلكترونية بدءا بتبويبها وتعديلها من ثم إدماجها في النظام وأخيرا إتاحتها للاستخدام عن بعد.

أما المرتبة الرابعة فكانت للعبارة رقم (41) " يتناسب عدد الموظفين في قسم الإعارة وعدد طلبات المستفيدين " حيث توجهت تقديرات إجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي بلغ 3.65 وانحراف معياري 1.086 أي بدرجة موافق، مما يؤكد توافق عدد الموظفين بقسم الإعارة مع أعداد الطلبات لكل المستفيدين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري من خلال الاستناد على مؤشر الموظفون لكل مستفيد والذي يقوم على تحديد نسبة عدد موظفين المكتبة لكل 1000 مستفيد وهو ما يقر على تحقيق التوازن فيما ذكر بغرض دعم البحث العلمي وتحسين القدرات الفكرية داخل المجتمع الجزائري.

كما تم تسجيل في المرتبة الخامسة اتجاهات أفراد العينة بدرجة موافق حول العبارة رقم (42) " تعتمد مكتبتنا على برمجيات وثائقية متكاملة لتسيير المجموعات والخدمات المكتبية" بمتوسط حسابي 3.59 وانحراف معياري قدر بـ 0.956، أي اعتماد المكتبات محل الدراسة على نظم لإدارة المعلومات باستخدام برمجية وثائقية لتنظيم ومعالجة وحفظ واسترجاع وإتاحة المعلومات بدورها راجيتا تسهيل الحصول والبحث على المعلومات التي يحتاجها المستفيدون بكل يسر وأريحية وهذا ما ندد عليه مؤشر الوصول المرفق بدليل المعيار ايزو 11620، في حين بلغت تقديرات إجابات أفراد العينة للعبارة رقم (43) بترتيبها السادس " نُقيدنا مكتبتنا بمجال زمني في كل مرة من أجل إعداد العمليات الفنية والتسجيلات الببليوغرافية" التي سجلت متوسط حسابي بلغ 3,58 وانحراف معياري قدر بـ 0.915، مما يدل على تقيد المكتبات محل الدراسة ببرنامج زمني يحدد الوقت المستغرق لأداء كل عملية من العمليات وعلى وجه الخصوص العمليات الفنية والتسجيلات الببليوغرافية نظرا لقيمتها في جذب أعداد كبيرة من المستفيد كونها المرآة العاكسة لجهد وصورة المكتبة بالتعريف عن مجموعاتها الخاصة، وبهذا نلاحظ التزام المكتبات محل الدراسة بمؤشر "انتاجية الموظفين في معالجة الوسائط" لمعيار ايزو لتسريع وتيرة العمليات وعرض الخدمات في الوقت المحدد دون تمديد يعيق مواصلة المهام وهروب وملل المستفيد.

في حين احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم (38) " ملائمة مساحة المبنى لجميع الإجراءات المتعلقة بالأنشطة والخدمات، مع إمكانية التعديل والتوسيع" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.54 وانحراف معياري 1.111 بدرجة موافق، أي امتياز المكتبات الرئيسية محل الدراسة بفضاءات متنوعة ومساحات خاصة تسمح بإجراء كافة الممارسات المهنية وتقديم خدماتها وأنشطتها للمستفيدين بأريحية تامة، وبالتالي نقر أن المكتبات الرئيسية محل الدراسة تتوافق ومتطلبات مؤشرات معيار ايزو 11620 بتوفير أماكن مناسبة للدراسة والقراءة والاجتماع مع تخصيص مساحات خارج المبنى للاستخدام المستقبلي؛ حيث أشار كل من مؤشر "المساحة

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

المخصصة لكل فرد" و"أماكن المتاحة للجلوس لكل فرد" في دليل ايزو لضرورة توفير مساحات وفضاءات صالحة الاستخدام لتقديم وعرض الخدمات وتشمل فضاءات القراءة والدراسة بحيث تكون فردية وجماعية، فضاءات الإعارة، مناطق للراحة والترفيه، غرف للمرضى، قاعات التخزين، أماكن الندوات وقاعات السمي البصري كذلك أقسام الأطفال وغيرها من المرافق الهامة بمبنى المكتبات الرئيسية أي كل مجالات خدمة المستفيدين، وأيضا يستثني مساحات إضافية للتوسع المستقبلي بمرافق أكثر أهمية.

تهدف الباحثة من وضع هذه العبارة رقم (40) لقياس مساهمة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في توسيع نطاق التعلم والاستفادة من التراث الفكري المتواجد على مستوى مصالحه، وكانت متعلقة بـ " تتعاون مكتبتنا مع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الأخرى. (في إطار التكتلات والشبكات الرقمية)" بترتيب الثامن درجة موافق، حيث سجلت متوسط حسابي بلغ وانحراف 3.40 معياري قدر بـ 1.149، فقد أشار أفراد عينة الدراسة أن المكتبات الرئيسية محل الدراسة في إطار تحضير لمشروع التكتلات التعاونية مستقبلا بأمر من الوزارة الوصية باعتباره تشارك وطني والذي يزال قيد الإنجاز في حين هناك من أشار أن المكتبة تتعاون في نشاطات وبرامج مشتركة لفائدة المستفيدين؛ ليندرج تحت هذه المساهمة العديد من المزايا أولها دعم البحث العلمي ونشر الثقافة من خلال المجموعات، الخدمات والنشاطات التي تقدمها؛ وعليه تلاحظ الباحثة اهتمام المكتبات الرئيسية الجزائرية بمؤشر المسند بالمواصفة القياسية ايزو 11620 "الشراكات التعاونية والمشروعات" كسبيل لتطوير الأداء بالقطاع المكتبي ومواكبة العصر التكنولوجي حسب المستفيد الحالي والأجيال القادمة.

في حين جاء اتجاه الدلالة للعبارتين رقم (45) و (44) بدرجة محايد وبترتيب متتالي (9،10)، فسجلت العبارة " يتم تدريبك على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة" متوسط حسابي 3.20 وانحراف معياري بلغ قدره 1.026، تليها العبارة " تفعل مكتبتنا خدمة تدريب المستفيدين على استخدام الأدوات الاستراتيجية المتوفرة" التي سجلت متوسط حسابي قدر بـ 2.98 وانحراف معياري 1.045؛ هذا ما يؤكد أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري لا تعتمد على عنصر التدريب سواء تعلق الأمر بالعاملين أو بالمستفيدين فقط مجرد مشاركات بين العاملين وإقامة ندوات تحسيسية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات أما عن المستفيدين فهم يتلقون توجيهات وإرشادات حول استخدامات الأدوات البحثية لبلوغ المعلومات بسهولة وهذا ما جعل أفراد العينة يتوجهون نحو الحيادية.

يعتبر مؤشر إدارة الإمكانيات والتطوير من المؤشرات بالغة الأهمية التي أشارت لها المواصفة القياسية ايزو 11620 والتي لها تأثير كبير على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، حيث يهتم بمجموعة المؤشرات الفرعية تتمثل في إنشاء وتطوير الخدمات التالية: التكتلات التعاونية، الدورات التكوينية

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

للمستفيدين، تدريب العاملين، التوسع بالمرافق وفق المتطلبات الجديدة للمستفيد وغيرها الكثير من المساهمات الفعالة لتطوير من أداء القطاع المكتبي، ومن خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين لنا أن المؤشر سالف الذكر متناسب مع تطلعات المعيار وهناك تكافؤ لا بأس به يسمح بتطبيقه على المدى البعيد مع بعض التعديلات والممارسات المحسنة للمؤشرات الفرعية لضمان التجويد والتطوير وفق معايير عالمية.

**ملاحظة:** بالاطلاع على مؤشرات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وإسقاطها على المعطيات والإحصاءات الموضحة محل الدراسة، توصلنا لأن هناك درجة موافقة عالية لتطبيق المعيار ونجاحه لبلوغ النتائج المرجوة بسهولة فقط لا بد من الالتفات لبعض التحسينات في الخدمات التي لا تزال تعاني نقص ملحوظ والتي تحتاج للتقييم والتحسين بالاعتماد على متن المعيار؛ كعناصر لتحقيق رضا المستفيدين والوصول لنتائج ذات جودة وكفاءة.

**6. تحليل اتجاهات العينة نحو الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.**

اعتمدت الدراسة للكشف عن آراء العينة حول الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

**جدول رقم (39): الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.**

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	3,51	0,516	عالية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (39) يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، بلغ قيمة (3.51) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي في الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.516) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

7. تحليل اتجاهات العينة نحو القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي) بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري:

اعتمدت الدراسة للكشف عن القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي) بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (40): القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي) بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
46	تشجعنا المكتبة وتقدم لك الدعم لنشر ثقافة الجودة.	3.47	0.992	عالية	4
47	تأخذ إدارة المكتبة بأرائنا عند اتخاذ القرارات.	3.28	1.091	متوسطة	7
48	تشجعني المكتبة على العمل بروح الفريق والمشاركة بين مختلف المصالح.	3.54	1.045	عالية	5
49	توفر لنا إدارة المكتبة البيئة المناسبة بالمعدات والمتطلبات الضرورية لضبط وتحسين الأداء.	3.52	0.927	عالية	3
50	ألقى مهمامي ومسؤولياتي من طرف القيادة العليا. (المسؤول على أدائي)	3.97	0.744	عالية	1
51	توفر لنا إدارة المكتبة وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة.	3.43	0.990	عالية	6
52	تشمل ميزانية مكتبتنا على: ✓ مصاريف الإقتناء. ✓ مصاريف التجهيزات والأدوات التكنولوجية. ✓ مصاريف التشغيلية. ✓ مصاريف الدورات التكوينية وغيرها.	3.88	0.923	عالية	2
53	يتم تزويدنا بالممارسات الصحيحة لتطبيق نظام وإدارة الجودة.	3.15	0.995	متوسطة	8
-	البعد الأول: القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي)	3.53	0.65 1	عالية	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

من خلال الجدول رقم (40) يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد الأول القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي) التابع للمحور الثاني في الدراسة، بلغ قيمة (3.53) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي في القيادة الإدارية (معيار التنظيم المالي والإداري)، والذي يوضح بدوره فعالية الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.651) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

حيث كانت أعلاها ترتيبا للعبارة رقم (50) " ألتقى مهامى ومسؤولياتى من طرف القيادة العليا (المسؤول على أدائى)" بمتوسط حسابى بلغ 3.98 وانحراف معيارى 0.744 مما يدل على أن أغلبية عينة الدراسة اتجهوا بدرجة موافق، مما يشير لأن هناك اتفاق مشترك بين آراء أفراد الدراسة حول أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري تقوم بإسناد المهام والأعمال لكل موظف داخل المكتبة من أجل تقديم أفضل أداء، وهذا مؤشر إيجابى يخول للمكتبة بتوزيع الوظائف لمن يناسبها من العاملين كل حسب قدراته وتكوينه وقد تم إدراج هذه العبارة للكشف عن مدى دور هذه الممارسة في تطوير العمل المكتبى لتتمكن المكتبات الرئيسية من رفع أدائها وإنتاجها المعلوماتى؛ تليها بالمرتبة الثانية العبارة رقم (52) " تشمل ميزانية مكتبنا على: مصاريف الإقتناء، مصاريف التجهيزات والأدوات التكنولوجية، مصاريف التشغيلية، مصاريف الدورات التكوينية وغيرها" حيث سجلت متوسط حسابى 3.88 وانحراف معيار قدر ب 0.923، مما يدل على مساهمة المكتبات الرئيسية محل الدراسة بدرجة عالية في تفعيل مؤشر الميزانية والنفقات بما يتوافق واحتياجات كل مكتبة كممارسة فعالة لتحقيق الكفاءة والجودة المراد الوصول إليها، وعليه نشير للقيمة والدور البالغ لعامل الميزانية في المساعدة على تطبيق خطوات نظام الجودة من خلال تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية المكتبية وكذلك توفير باقى الموارد والوسائل التكنولوجية والمادية التي تسمح بنجاح عمليات وخطوات التطبيق؛ فالميزانية من العوامل المؤثرة على تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية فكما كانت مرتفعة وكافية لسد متطلبات تفعيل نظام الجودة وتنفيذ مؤشرات المعيار المحدد كانت الإنتاجية والخدمات ذات كفاءة وقيمة لتحقيق الأهداف المرجوة من التطبيق، وفي هذا السياق هذا ما تؤكد العبارة رقم (49) بترتيبها الثالث " توفر لنا إدارة المكتبة البيئة المناسبة بالمعدات والمتطلبات الضرورية لضبط وتحسين الأداء" فقد تم تسجيل تقديرات أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابى بلغ 3.52 وانحراف معيارى 0.927 بدرجة موافق، مما يدل على اهتمام المكتبات محل الدراسة بتقسيم والتنظيم المالي السليم الذي يعود بالإيجاب على كل من المكتبة والعاملين والمستفيدين مرة واحدة.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

أما المرتبة الرابعة، فكانت تقديرات إجابات أفراد العينة حول العبارة رقم (46) "تشجعنا المكتبة وتقدم لك الدعم لنشر ثقافة الجودة" بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.47 وانحراف معياري قدر بـ 0.992، لنثبت التزام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري بتشجيع ودعم العاملين معنويا وماديا من خلال جملة الممارسات المحفزة كسبيل لنشر القيم والمفاهيم المرتبطة بالجودة داخل القطاع بهدف تعزيز نظام الجودة والتحسين المستمر بالخدمات؛ تليها العبارة رقم (48) مسجلة بالترتيب الخامس "تشجعي المكتبة على العمل بروح الفريق والمشاركة بين مختلف المصالح" وذلك بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري قدر بـ 1.045، أي مساهمة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة بشكل كبير في المشاركة والتعاون بين الأفراد بمختلف المصالح والأقسام والعمل بالتنسيق مع الآخرين لتحقيق الأهداف المشتركة من خلال تشجيعهم على التفاعل بروح الفريق ليكون ذلك كخطوة أساسية لزيادة مستوى جودة الخدمات ورفع الأداء بالمكتبات.

بينما تم تسجيل في المرتبة السادسة العبارة رقم (51) المتعلقة بـ "توفر لنا إدارة المكتبة وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة" بمتوسط حسابي بلغ 3.43 وانحراف معياري 0.990 بدرجة موافق، ليتبين لنا من اتجاهات أفراد العينة أن المكتبات محل الدراسة تعتمد على التقنيات الحديثة وتوفر وسائل الاتصال الالكترونية إذ يبرز ذلك اعتمادهم على استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لتطوير مستوى جودة الخدمات وتفعيل الاستفادة منها كنوع من الخطوات المساعدة في إجراءات العمل المكتبي بهذا القطاع العام.

في حين سجلت كل من العبارتين رقم (47) و(53) ترتيب (7،8) على التوالي؛ حيث سجلت العبارة المتعلقة بـ "تأخذ إدارة المكتبة بآرائنا عند اتخاذ القرارات" متوسط حسابي بلغ 3.28 وانحراف معياري 1.091، تليها العبارة "يتم تزويدنا بالممارسات الصحيحة لتطبيق نظام وإدارة الجودة" بمتوسط حسابي 3.15 وانحراف معيار بلغ 0.995، ونلاحظ من خلال قيم المتوسطات الحسابية لهتين العبارتين أنها تنتمي إلى المجال الثالث على مقياس ليكارت (2.60 - 3.40) وهي عبارات حيادية، بمعنى أن أفراد العينة غير واعين وقادرين على تقديم رأي حول العبارات التالية.

إن تحديد خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يتطلب تبني جملة الممارسات في إطار عملي واضح ومنظم لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية تجعل المكتبة تتال جراء ذلك رضا المستفيدين وولائهم الدائم؛ ولقد جاءت الخطوة الأولى "القيادة الادارية (معياري التنظيم الاداري والمالي)" بمستوى عالي بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة مما يثبت التزام إدارة هذه الأخيرة بالممارسات



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

الصحيحة لتنظيم العمليات الإدارية بشكل فعال يحقق لها الوصول إلى معايير الجودة المحددة بمعيار ايزو 11620 وهذا لما تعود عليه من نتائج إيجابية تم استخلاصها في التالي:

- يساعد التنظيم الإداري والقيادة داخل المكتبات الرئيسية في توضيح رسالتها وأهدافها بما يتوافق مع معايير الجودة.

- يتم التزام القادة بوضع برامج للعمل تحدد إجراءات العمليات الإدارية والمالية والتي يجب أن تتناسب ومؤشرات المعيار (ISO 11620).

- تضمن الخطوة سالفه الذكر "القيادة الإدارية" توزيع المناسب للموارد البشرية، المالية، والتكنولوجية داخل المكتبات الرئيسية لتحقيق الجودة.

- التوجيه والإشراف الفعلي على العاملين (الموظفين) بالمكتبة من خلال تقلد أساليب ومهارات القيادة بكل فرقة عمل لنجاح تطبيق المعيار وبلوغ الأهداف المرجوة.

- تساعد القيادة في نشر ثقافة الجودة وسيادتها في جميع مستويات مصالح المكتبة وهذا ما سيؤثر بدوره على تبني العاملين لمعايير ومؤشرات المحددة بالمعيار المطبق.

- تضمن هذه الممارسة متابعة أداء العمليات بالمكتبة بشكل مستمر ومنه تقييم مدى توافقها ومؤشرات المعيار.

- تمكن الممارسة والخطوة المتعلقة بالقيادة والتنظيم الإداري على وضع سياسات وبرامج حول الممارسات الفعالة لتطبيق معيار ايزو 11620 منذ البداية لتحسين وتطوير الخدمات وتعميم الاستراتيجية السليمة على مختلف مستويات المكتبة لنجاح عمليات ومؤشرات التنفيذ.

8. تحليل اتجاهات العينة نحو التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري:

اعتمدت الدراسة للكشف عن التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (41): التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
-------------	----------	-----------------	-------------------	---------------	---------

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

54	أهداف المكتبة واضحة بالنسبة لنا.	3.72	0.899	عالية	1
55	تم تحسيننا بمزايا الجودة بتوضيح مفاهيمها وأدوارها.	3.42	0.982	عالية	3
56	يتم تحديد الموارد الضرورية بمكتبتنا لأداء وتطبيق نظام الجودة.	3.45	0.952	عالية	2
57	تشاركنا المكتبة في تطوير الخطط والبرامج لتحسين الأداء على المدى البعيد.	3.23	1.011	متوسطة	5
58	نمتلك بمكتبتنا دليل أو برنامج حول خطوات تطبيق نظام الجودة بالمكتبة.	3.06	1.009	متوسطة	7
59	تم تعييني في مصلحة من مصالح المكتبة لتنفيذ أو متابعة تطبيق المعيار.	3.08	1.089	متوسطة	6
60	يوجد بمكتبتنا برنامج لإدارة المخاطر، وكيفيات معالجتها والتعامل معها.	3.25	0.970	متوسطة	4
	البعد الثاني: التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة	3.32	0.706	متوسطة	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (41) والذي اشتمل على 7 عبارات من (54 العبارة حتى العبارة 60) يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد الثاني التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة التابع للمحور الثاني في الدراسة، بلغ قيمة (3.32) وهي محصورة في مجال التقدير (من 2.60 إلى أقل من 3.39) الذي يشير إلى مستوى متوسط في التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.706) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين. حيث تم تسجيل في المرتبة الأولى العبارة رقم (54) والتي كانت حول " أهداف المكتبة واضحة بالنسبة لنا" بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.77 وانحراف معيار قدر بـ 0.899، مما يدل على وضع كافة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري أثناء عملية التخطيط للأهداف المنشودة والمستقبلية التي ستسمح بتفعيل خطوات ومؤشرات تطبيق معيار ايزو 11620 بدرجة مرتفعة، الأمر الذي سيضمن للمكتبات الرئيسية بشكل فوري في تحقيق أهداف الجودة.

تليها العبارة رقم (56) بالترتيب الثاني المتعلقة بـ " يتم تحديد الموارد الضرورية بمكتبتنا لأداء وتطبيق نظام الجودة" بمتوسط حسابي بلغ 3.45 وانحراف معياري قدره 0.952، مما يثبت اعتماد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري على التخطيط الاستراتيجي في تحديد الموارد البشرية، المالية،

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

التكنولوجية، المادية وغيرها من المتطلبات اللازمة لتطبيق المعيار المحدد مع المساهمة لتفعيل نظام الجودة بها بدرجة عالية.

كما سجلت العبارة رقم (55) " تم تحسيسنا بمزايا الجودة بتوضيح مفاهيمها وأدوارها" الترتيب الثالث، بمتوسط حسابي 3.42 وانحراف معياري 0.982، أي مساهمة المكتبات محل الدراسة بتوعية وإرشاد وتدريب العاملين والمكتبيين خاصة على أهمية الجودة وكيفية تطبيقها باستخدام خطوات ومعايير محددة؛ قد يكون هذا بشرح أساسيات وأسس تنفيذ الجودة وكل مفاهيم المتعلقة بها كالتحسين المستمر، والتقييم، ومعايير الجودة بمعنى كل ما يتعلق برفع مستوى جودة الخدمات والأداء.

في حين سجلت العبارات التالية (60، 57، 59، 58) متوسطات حسابية متوسطة وكان ترتيبها على التوالي (4، 5، 6، 7)، وتراوحت قيم متوسطاتها بين (3.06 - 3.25) وهي تنتمي للمجال الثالث من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكارت (من 2.60 إلى أقل من 3.39)؛ وهذا ما يفسر تشتت إجابات أفراد العينة حول مضمون العبارات سالفة الذكر؛ وهذا يعني أن المكتبات الرئيسية محل الدراسة تولي اهتماما واضحا لتحسين الأداء وضمان الجودة ولكنها لا تعتمد على برنامج أو خطط مقننة لذلك فحسب الدراسة الميدانية وما تم التوصل إليه من قبل الباحثة أثناء الاحتكاك مع أفراد العينة توضح لنا أن هذه المكتبات تتبع جملة من الممارسات والخطوات التي تجعلها قادرة على التحسينات المستمرة لتجويد الخدمات وفق مؤشرات المعيار؛ وهذا ما جعل العاملين يتوجهون لآراء حيادية. ومما سبق نستنتج أن التخطيط الاستراتيجي داخل المكتبة يتطلب صياغة برامج وسياسات لتطوير الأداء وفق مؤشرات المعيار من أول مرة مع ضرورة تبيان الكفاءات المسؤولة على كل من التطبيق، متابعة العميات، التحسين المستمر، التقييم وغيرها من الوظائف، ولا ننسى أهمية مشاركة الأفكار والمعلومات كسبيل لاتخاذ القرارات الصائبة التي تعزز الجودة وتسهم في تحسين الأداء الكلي للمكتبة.

ونفسر ذلك أن الخطوة الثانية "التخطيط الاستراتيجي" سجلت مستوى متوسط بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة مما يدل على تبنيها لهذا المؤشر كنوع من الخطوات الرئيسية لتطبيق معيار ايزو 11620 والمساهمة لمطابقة الجودة بتحديد الاتجاهات والخطط التنفيذية لتحقيق الأهداف المرجوة، ولكنها لا زالت تجهل لأغلب الإجراءات اللازمة بعملية التخطيط لبلوغ مستويات عالية وهذا ما وضعه الجدول السابق استنادا لما سبق من الإحصاءات والبيانات، ويمكن الإشارة إليها من أجل استخدامها وتطوير هذه الممارسة على النحو الصحيح وبهذا توضحها الباحثة في التالي:

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

- على إدارة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري أثناء عملية التخطيط الاستراتيجي وضع سياسات وإجراءات اللازمة لتطبيق معيار ايزو 11620 بغرض وضع إطار خاص لتوجيه الموارد والجهود نحو تجويد الأداء وتقلد أعلى مستويات الكفاءة.
- تعيين منذ البداية الكفاءات المؤهلة للقيام بعملية متابعة تطبيق المعيار مما يجعل العاملون بالمكتبة على دراية أنهم انتاجياتهم قيد المراقبة وهذا ما ينعكس بالإيجاب على الخدمات.
- يتطلب على القائمين بعملية التخطيط مشاركة وتبادل الآراء والأفكار مع فرق العمل بهدف تعزيز البرامج والخطط كونهم الأدرى بمتطلبات ونقائص المصالح ومستوى كل خدمة.

### 9. تحليل اتجاهات العينة نحو إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري:

اعتمدت الدراسة للكشف عن إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

**جدول رقم (42): إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.**

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
61	يتناسب عدد العاملين بمكتبتنا مع عدد المستفيدين منها.	3.55	0.991	عالية	4
62	يتم تشجيعنا على المبادرات والأفكار الهادفة داخل المكتبة لضمان نجاح الجودة.	3.51	1.097	عالية	6
63	نُزِمنا المكتبة بقواعد ونصوص تنظيمية تحدد شروط وأخلاقيات المهنية المكتبية.	3.90	0.804	عالية	1
64	تمنحنا إدارة المكتبة الوقت المحدد للقيام بمهامك والاطلاع على نتائج العمل.	3.69	0.815	عالية	2
65	نأخذ بأراء زملائنا في إدارة الجودة، بمشاركة أفكارهم وقراراتهم أثناء العمل.	3.57	0.966	عالية	3
66	هناك من يشرف على تطبيق العمليات والخدمات المكتبية التي نقوم بها.	3.51	1.008	عالية	5
67	يتم تدريبنا باستمرار من اجل التكيف مع التطورات الحديثة في مجال الجودة بالمكتبة.	3.03	1.082	متوسطة	7
-	البعد الثالث: إدارة الموارد البشرية	3.54	0.640	عالية	-

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (42) يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد الثالث إدارة الموارد البشرية التابع للمحور الثاني في الدراسة، بلغ قيمة (3.54) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي في إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وهذا ما يثبت أنها تهتم بأبرز الممارسات والخطوات المساهمة لتطبيق معيار ايزو 11620، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.640) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

أما فيما يخص كل فقرة من فقرات بعد (إدارة الموارد البشرية) فقد جاءت النتائج كالتالي:

سجلت العبارة رقم (63) " نلزمنا المكتبة بقواعد ونصوص تنظيمية تحدد شروط وأخلاقيات المهنية المكتبية" الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري بلغ 0.804 بدرجة عالية، مما يدل على أن أفراد العينة يؤكدون أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تحدد قواعد أخلاقيات العمل والمعالجة في جميع جوانب الخدمات المكتبية وكذلك تبيان كل القواعد المتعلقة باقتناء المصادر واستخدامها بشكل نزيه سواء تعلق الأمر بخصوصية وسرية المعلومات أو توضيح كيفية التعامل مع حقوق الملكية الفكرية، ولا ننسى أخلاقيات والنصوص التي تحدد خطوات التعامل مع المستفيدين، أي أن كافة هذه القواعد والقوانين التنظيمية ستساهم في بناء بيئة مكتبية سليمة خالية من التجاوزات للأخلاقية للمحافظة على معايير الجودة وتقديم خدمات وأنشطة تمتاز بالمصداقية والأخلاقية.

أما في المرتبة الثانية سجلت العبارة رقم (64) " تمنحنا إدارة المكتبة الوقت المحدد للقيام بمهامك والاطلاع على نتائج العمل" متوسط حسابي 3.69 وانحراف معيار قدره 0.815 هذا يدل على أن إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة عالية، بمعنى أن إدارة المكتبات الرئيسية محل الدراسة تخصص وتنظم وقت محدد لأداء الأنشطة والمهام المختلفة وبعدها تعمل على تعيين فريق أو أفراد لمتابعة النتائج النهائية للعمل المنجز؛ مما يساعد لضمان أداء عمليات فعالة وبلوغ لتقارير الأعمال التي تبرز نقاط القوة والضعف من أجل وضع التحسينات للخدمات والأداء.

تليها العبارة رقم (65) بترتيبها الثالث حول " نأخذ بآراء زملائنا في إدارة الجودة، بمشاركة أفكارهم وقراراتهم أثناء العمل" بمتوسط حسابي بلغ قدره 3.57 وانحراف معياري 0.966 بدرجة عالية، مما يفسر مشاركة فريق العمل في اتخاذ القرارات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة بالشرق الجزائري، الهدف منها تعزيز بيئة عمل يسودها التشارك والتعاون الفعال لتطوير الخدمات والأداء، باعتبار هذه الممارسة أحد الخطوات الحيوية في تحسين الجودة المكتبية وتطبيق المعيار المحدد بالدراسة كونها تحدد أفكار إبداعية للعمل وتبرز آراء للعيوب التي يجب معالجتها وتحسين إجراءات العمل؛ وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (62) " يتم تشجيعنا

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

على المبادرات والأفكار الهادفة داخل المكتبة لضمان نجاح الجودة" حيث كانت اتجاه أفراد العينة بمستوى عالي حول مضمون العبارة بمتوسط حسابي قدره 3.51 وانحراف معياري بلغت قيمته 1.097. في حين جاءت تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في كل من العبارتين رقم (61) و (66) على التوالي حول " يتناسب عدد العاملين بمكتبتنا مع عدد المستفيدين منها"، " هناك من يشرف على تطبيق العمليات والخدمات المكتبية التي نقوم بها" بمتوسطات حسابية عالية تراوحت بين 3.55 / 3.51 وانحرافات معيارية تتراوح بين 0.991 / 1.008، ليتبين لإشارة العبارة الأولى لتركيز المكتبات الرئيسية بالشرق الجزائري لخلق التوازن في هيكلية المكتبة ليساهم ذلك في أن يكون هناك كفاءة في تلبية رغبات المستفيدين؛ أما الثانية تدل على وجود تنظيم لإدارة العمليات والخدمات بغرض تقييمها ورصد الأخطاء قبل تفقمها لأزمات تعيق تطبيق معايير الجودة بداخلها وهذا بوضع إجراءات اللازمة لحلها.

بينما كانت آراء أفراد العينة في العبارة رقم (67) حيادية، والمتعلقة بـ " يتم تدريبنا باستمرار من أجل التكيف مع التطورات الحديثة في مجال الجودة بالمكتبة" بالمرتبة السابعة حيث سجلت متوسط حسابي بلغ 3.03 وانحراف معياري قدره 1.082، ويمكن تفسير ذلك في أن المكتبات الرئيسية محل الدراسة تقوم بوضع دورات تكوينية تساهم في تفعيل نظام الجودة ولكن هنالك غياب للدورات المخصصة حول التطورات الحديثة للجودة وهذا ما جعل العاملين بها غير قادرين لتكوين رأي حول العبارة.

يظهر من خلال النتائج الخاصة بهذه الخطوة "إدارة الموارد البشرية" يتضح لنا الالتزام العالي من قبل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري بتأمين معايير وممارسات فعالة لبناء هيكل وكفاءات متينة داخل القطاع بما يساهم في تطبيق معيار ايزو 11620 وبلوغ الجودة؛ حيث أصبح من الضروري على هذه المكتبات مراعاة إدارة الموارد البشرية بما يتوافق ونظام الجودة ومعاييرها كونها الركيزة والخطوة الأساسية التي باءت يعتمد عليها بجميع المؤسسات الوثائقية ومراكز المعلومات وحتى المؤسسات ذات نشاطات أخرى لتحقيق مستوى جودة عالي بالأداء والخدمات بالإضافة لاعتبارها كيان يلبي احتياجات المستفيدين بشكل أفضل؛ وفي هذا السياق نطرح أبرز النقاط التي يجب العمل بها في ظل هذه الممارسة تم تلخيصهم في التالي:

- الاعتماد على خبراء مختصين ومدربين في مجال إدارة الجودة ومعاييرها لتحسين مستوى الكفاءات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
- وضع برامج توعية ودورات تكوينية من شأنها أن تطور من مهارات وخبرات الموارد البشرية بالقطاع المكتبي نحو الممارسات الصحيحة لتطبيق معيار ايزو 11620 على وجه الخصوص.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

- على إدارة المكتبات محل الدراسة ضرورة إحداث تغيير على مستوى هيكلها التنظيمي فيما يشمل خلية إدارة الموارد البشرية، وخلية الجودة وغيرها من الجوانب التي ستسمح بتفعيل إجراءات العمل وفق المعيار المحدد.

- لا بد من وضع مورد خبير ومتخصص من أجل عملية متابعة وتقييم العمليات والخدمات بشكل مستمر ويكون ذلك وفق تقارير مفصلة عن وضعية ومستوى كل عمل.

10. تحليل اتجاهات العينة نحو التركيز على الاستفادة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري:

اعتمدت الدراسة للكشف عن التركيز على الاستفادة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (43): التركيز على الاستفادة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
68	نأخذ بآراء واحتياجات المستفيد لغرض التحسين داخل المكتبة (الخدمات/ المرافق)	3.57	0.966	عالية	6
69	توفر لنا المكتبة كل الموارد المالية والبشرية والتقنية التي تتوافق وتطبيق نظام الجودة.	3.51	1.008	عالية	7
70	تتيح مكتبتنا خدمة الانترنت والمرافق المناسبة لاستعمالها.	3.03	1.082	متوسطة	8
71	تنظم مكتبتنا نشاطات قرائية وثقافية من شأنها تنمية وتلبية احتياجاتهم.	3.79	0.835	عالية	3
72	نسعى لحل المشاكل وتذليل الصعوبات التي تواجه المستفيد.	3.68	0.865	عالية	4
73	نستخدم بمكتبتنا الاستبيانات، صندوق الملاحظات لتقييم أداء وجودة خدمات المكتبة من وجهة نظر المستفيدين.	4.09	0.711	عالية	1
74	تلتزمنا المكتبة بدراسة احتياجات وشكاوى المستفيدين والعمل على معالجتها.	3.79	0.904	عالية	3

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

5	عالية	1.013	3.64	يتم توجيهنا للرد على جميع استفسارات المستفيدين وتوجيههم للحاجة المطلوبة.	75
2	عالية	0.857	3.87	توفر مكتبتنا كل الخدمات التي تسمح للمستفيد بتحقيق الحاجة العلمية، الثقافية، الترفيهية، والترفيه عن النفس.	76
-	عالية	0.592	3.71	البعد الرابع: التركيز على المستفيد	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (43) يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد الرابع التركيز على المستفيد التابع للمحور الثاني في الدراسة، بلغ قيمة (3.71) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي في التركيز على المستفيد بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري باعتبارها خطوة من الخطوات الرئيسية لضمان نجاح تطبيق المعيار المحدد بالدراسة والأهم تحقيق رضا المستفيدين منها، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.592) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

واستكمالاً لهذا الطرح نقوم بعرض كل عبارة من عبارات بعد (التركيز على المستفيد) فقد جاءت النتائج كالتالي:

تم تسجيل المرتبة الأولى العبارة رقم (73) التي كانت " نستخدم بمكتبتنا الاستبيانات، صندوق الملاحظات لتقييم أداء وجودة خدمات المكتبة من وجهة نظر المستفيدين" بمتوسط حسابي بلغ قدره 4.07 وانحراف معياري قدر بـ 0.711 بدرجة موافق، وهذا ما يدل على اهتمام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة بتقييم خدماتها من وجهة نظر المستفيدين بغية تحسينها مع التعرف على مدى رضاهم عن كل خدمة ونشاط ومنه تلبية احتياجاتهم مرة واحدة؛ إذ يعزى جراء استخدام هذه الممارسة كسبيل لتحديد الإجراءات التصحيحية والتحسين لتعزيز جودة الخدمات على المدى الطويل بما يرضي توقعات المستفيد؛ وقد قامت الباحثة باستخدام العبارة رقم (74) لقياس مدى ثبات صدق أفراد العينة بهذا الخصوص في " تلزمنا المكتبة بدراسة احتياجات وشكاوى المستفيدين والعمل على معالجتها" والتي سجلت متوسط حسابي 3.79 وانحراف معياري بلغ 0.904 بالمرتبة الثالثة.

وجاءت المرتبة الثانية للعبارة رقم (76) المتعلقة بـ "توفر مكتبتنا كل الخدمات التي تسمح للمستفيد بتحقيق الحاجة العلمية، الثقافية، الترفيهية، والترفيه عن النفس"، بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.87 وانحراف معيار قدره 0.857 أي أن تقديرات إجابات عينة الدراسة كانت بدرجة عالية، ما يشير أن المكتبات محل الدراسة تؤدي دورا بالغا لخدمة اهتمامات واحتياجات المستفيدين في مجالات متعددة وشاملة من



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

الثقافة، العلم، الترفيه والتسلية، دعم البحث العلمي، الترويج عن النفس وكل ما يسمح لتعزيز رسالتها وأدوارها المختلفة.

في حين حازت العبارات رقم (71، 72، 75، 68) على متوسطات حسابية عالية وكان ترتيبها على التوالي (3، 4، 5، 6) وتراوحت قيم متوسطاتها بين (3.57/3.79) وهي تنمي إلى مجال الرابع من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت (من 3.40 إلى 4.19)، وهذا ما يدل على اتفاق أفراد العينة أن المكتبات الرئيسية محل الدراسة تسعى جاهدة للتركيز على احتياجات ورغبات المستفيدين من خلال أبرز الممارسات التي تم الإشارة لها في عبارات سألها الذكر نذكر منها: (تقديم النشاطات الثقافية والقراءة، الرد على استفسارات المستفيد، حل الصعوبات والمشاكل التي تواجههم، الأخذ بأرائهم بخصوص الخدمات والمرافق إلى غير ذلك) لتعكس هذه النقاط التزام المكتبات بتلبية رغبات المستفيدين بشكل فعال مما يخلف تحقيق فوائد شاملة على المجتمع عامة.

بينما كانت آراء أفراد العينة عالية حول العبارة رقم (69) "توفر لنا المكتبة كل الموارد المالية والبشرية والتقنية التي تتوافق وتطبيق نظام الجودة" فسجلت متوسط حسابي 3.51 وانحراف معياري قدره 1.008 أي المرتبة السابعة، ما يدل على التزام المكتبات محل الدراسة بتحسين جوانب متعددة لأدائها وخدماتها وتوفير بيئة مناسبة مما يسهم في تحقيق رضا المستفيد وتلبية توقعاتهم؛ وعليه تم اختيار تلك العبارة لإبراز أن المكتبات الرئيسية تعمل على توفير تكامل كلي بين الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية كعناصر أساسية لتطبيق ونجاح الجودة مما يسهم في تعزيز الكفاءة بالأداء وبشكل مباشر تحقيق مبتغى ورغبة كل المستفيدين.

أما بالمرتبة الثامنة سجلت اتجاهات أفراد العينة الحيادية حول العبارة رقم (70) المتعلقة بـ "تتيح مكتبتنا خدمة الانترنت والمرافق المناسبة لاستعمالها" متوسط حسابي قدره 3.03 وانحراف معياري بلغت قيمته 1.082 بدرجة متوسطة، يعزى هذا التباين الملحوظ في تقديرات أفراد عينة الدراسة إلى أسباب منها قد تكون هناك مشاكل تقنية وهيكلية تؤثر على تقديم خدمة الانترنت ومرافقها الخاصة بالشكل المطلوب أو ربما يرجع ذلك لرغبة اغلبية العاملين في تحسين هيكله المرافق الخاصة بالانترنت والأدوات التكنولوجية المساهمة في تدفق واستخدام تلك الخدمة.

تعتبر الخطوة المتعلقة بـ "التركيز على المستفيد" من الخطوات الضرورية بقطاع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية التي وجب اعتمادها لتعزيز فعالية الخدمات بما يتناسب واحتياجات المستفيدين، كما تساهم في تحديد ومعالجة نقاط القوة والضعف الحالية والمستقبلية واتخاذ التحسينات اللازمة؛ ومنه نتوصل لقيمة الفوائد العائدة من ممارسة الخطوة لتطبيق ونجاح معيار ايزو 11620 كونها تسمح بالتكيف

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

مع المستفيدين وهذا ما نص عليه دليل المعيار خاصة في مؤشر "رضا المستفيد" الذي لا يتحقق إلا في ظل استخدام جملة الممارسات المشار إليها في الجدول أعلاه.

### 11. تحليل اتجاهات العينة نحو إدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري

اعتمدت الدراسة للكشف عن إدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

**جدول رقم (44): إدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.**

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
77	نعمل على تصميم وإعداد الخدمات على نحو يؤدي إلى تلبية حاجات المستفيدين وتحقيق رضاهم.	3.56	0.990	عالية	3
78	نستخدم التكنولوجيات الحديثة لتطبيق الرقمنة بالمكتبة والارتقاء بالخدمات المكتبية.	3.06	0.949	متوسطة	6
79	نعتمد على دليل المعيار ونماذج تطبيقه بالمكتبات الأخرى في إعداد وإدارة العمليات والخدمات.	3.42	0.982	عالية	4
80	نساهم في التعرف على أداء المكتبة لتصحيح الانحرافات التي تعيق سير عمل الخدمات والأداء المتوقع.	4.06	0.670	عالية	1
81	تقدم مكتبتنا برامج ونشاطات متنوعة لشرائح مختلفة من المجتمع العام.	3.14	1.039	متوسطة	5
82	تشاركنا المكتبة في إعداد وتنفيذ دورات التدريبية لصالح المستفيد.	3.57	1.066	عالية	2
83	نعتمد على عملية التحسين المستمر لتطوير الخدمات ورفع الأداء بالمكتبة.	3.06	1.153	متوسطة	6
	<b>البعد الخامس: إدارة العمليات والخدمات</b>	<b>3.41</b>	<b>0.586</b>	<b>عالية</b>	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (44) يتضح أن المتوسط الحسابي للبعد الخامس لإدارة العمليات والخدمات التابع للمحور الثاني في الدراسة، بلغ قيمة (3.41) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي في إدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

للشرق الجزائري، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0.586) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

وفي هذا السياق نقوم بعرض كل عبارة من عبارات بعد (إدارة العمليات والخدمات) فقد جاءت النتائج كالتالي:

حازت العبارة رقم (80) المرتبة الأولى والمتعلقة بـ " نساهم في التعرف على أداء المكتبة لتصحيح الانحرافات التي تعيق سير عمل الخدمات والأداء المتوقع"، وسجلت متوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري قدره 0.670 بدرجة عالية، مما يدل على الجهود المبذولة من طرف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لتقييم وفحص أدائها بهدف تحديد كافة المشكلات والعراقيل التي تؤدي لتدني مستوى خدماتها وعليه تحقيق الأداء المتوقع؛ وهذا ما يعكس محتوى العبارة رقم (83) تأكيداً لما سبق في " نعتمد على عملية التحسين المستمر لتطوير الخدمات ورفع الأداء بالمكتبة" بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.06 وانحراف معياري قدر بـ 1.153 أي أن إدارة هذه المكتبات ترصد الانحرافات بغرض عمليات التحسينات المستمرة لضمان خدمات عالية الجودة.

تليها بالمرتبة الثانية العبارة رقم (82) " تشاركنا المكتبة في إعداد وتنفيذ دورات التدريبية لصالح المستفيد" بمتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري قدره 1.066 بمعنى أن تقديرات أفراد العينة عالية، يشير مضمون العبارة أن المكتبات محل الدراسة تلتزم بدعم المستفيدين سواء تعلق ذلك بمجالات مختلفة من الحياة الاجتماعية والتعليمية وغيرها أو ما هو مرتبط بالمكتبة نفسها على سبيل المثال طرق البحث والحصول على المعلومات أي كل مساهمة لتطوير المهارات والقدرات لكافة أفراد المجتمع.

في حين قد حازت تقديرات أفراد عينة الدراسة درجة عالية نحو العبارة رقم (77) بالمرتبة الثالثة حول " نعمل على تصميم وإعداد الخدمات على نحو يؤدي إلى تلبية حاجات المستفيدين وتحقيق رضاهم" بمتوسط حسابي بلغ 3.57 وانحراف معياري قدره 0.990، مما يوضح محتوى العبارة انقياد العاملين بالمكتبات محل الدراسة للممارسات الصحيحة لنجاح تطبيق المعيار من خلال تجويد أداء الخدمات بالتركيز على التوقعات المحددة للمستفيدين؛ وهو ما يعكس أحد مؤشرات معيار ايزو 11620 الذي يتفق مع فكرة تصميم جوانب الجودة والخدمات بطريقة تضمن تلبية احتياجات المستفيدين؛ تليها العبارة رقم (79) " نعتمد على دليل المعيار ونماذج تطبيقه بالمكتبات الأخرى في إعداد وإدارة العمليات والخدمات" بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.42 وانحراف معياري 0.982، والتي تثبت صحة قول أفراد العينة للعبارة السابقة حيث أنها تركز وتهتم بمؤشرات معيار ايزو المحدد في إعداد وإنشاء خدماتها وتسييرها والذي لا يتحقق إلا في ظل الاستفادة من تجارب الآخرين أو باستخدام دليل معياري لمواصفة مؤشرات الأداء بذاتها.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

في حين جاءت تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في كل من العبارتين رقم (81) و (78) على التوالي حول "تقدم مكتبتنا برامج ونشاطات متنوعة لشرائح مختلفة من المجتمع العام"، "نستخدم التكنولوجيات الحديثة لتطبيق الرقمنة بالمكتبة والارتقاء بالخدمات المكتبية" بمتوسطات حسابية متوسطة تراوحت بين 3.06/3.14 وانحرافات معيارية تتراوح بين 0.949/1.039، وعليه نفسر ردود إجابات أفراد العينة الحيادية حيث يرجع ذلك لكون المكتبات محل الدراسة تقدم برامج تنشيطية مختلفة وفريدة الهدف، ولكن يجب العمل أكثر لتعزيز مضمونها وقيمتها بما يلبي ويرضي جميع شرائح المجتمع بشكل أفضل؛ فيما يتعلق بالعبارة الخاصة باستخدام التكنولوجيات الحديثة فقد كان التوجه إيجابياً أن المكتبات الرئيسية بالشرق الجزائري مستعدة لاستخدام التكنولوجيا من أجل تعزيز مستوى كفاءة خدماتها إلا أن غياب الوسائل أي الدعم التقني التكنولوجي يعيق التطبيقات الرقمية داخل كل مكتبة؛ وهذا ما أورد نسبة التباين في الآراء.

وعليه تبرز النتائج أعلاه أن الخطوة المتعلقة بـ "إدارة العمليات والخدمات" من الخطوات التي ندد الدليل المعياري ايزو 11620 بتفعيلها بقطاع المكتبات، بشكل عام تساهم الخطوة التالية في تحسين الكفاءة والفعالية وتحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مما يعزز تقديم خدمات متميزة وذات فائدة بالنسبة للمستفيدين من خلال التزام إدارة المكتبة بالممارسات المساهمة لنجاحها وتفعيل استخدامها على المدى البعيد والتي يمكن الإشارة إليها في: تصميم الخدمات وفق مؤشرات المعيار، متابعة وتقييم العمليات، تعزيز التكامل التكنولوجي، تحسين فعالية الأنشطة المقدمة، استخدام دليل معياري مقنن، وضع سياسة لإدارة العمليات والخدمات تتيح كيفية تنظيم وتطبيق الأنشطة والممارسات داخل المكتبة؛ كل هذا في إطار تقديم خدمات متقدمة وغنية تتيح الوصول السريع للمعلومات ودعم أفراد المجتمع ثقافياً ومن جانب آخر إبراز دورها في نشر المعرفة والبحث العلمي.

12. تحليل اتجاهات العينة نحو المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري:

اعتمدت الدراسة للكشف عن المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

جدول رقم (45): المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
2	متوسطة	1.024	3.28	لا تعمل إدارة المكتبة في إشراكنا في عمليات التخطيط الاستراتيجي لتبني المعيار.	84
6	متوسطة	1.106	3.03	تواجهنا صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.	85
11	متوسطة	1.030	2.68	تواجهنا صعوبات في استغلال الأنظمة والتطبيقات المتاحة على شبكة الأنترنت.	86
3	متوسطة	1.094	3.20	لا يمكننا التواصل مع المستفيدين لاختلاف ثقافتهم ولغاتهم.	87
4	متوسطة	1.244	3.19	ليس لدينا دراية كافية بالممارسات الصحيحة لتطبيق معيار ايزو 11620 والتحكم فيها.	88
6	متوسطة	1.085	3.03	لم يسبق لنا أن تلقينا تكوينا في مجال تطبيق معايير الجودة بالمكتبات.	89
15	متوسطة	0.933	2.27	تواجهنا مشاكل في تطبيق المعايير الفنية.	90
14	متوسطة	1.094	2.58	لا نملك الرغبة في التغيير.	91
13	متوسطة	1.094	2.65	ليست لدينا المؤهلات والخبرة لتطبيق معايير الجودة وضمان نجاحها على المدى البعيد.	92
10	متوسطة	1.176	2.73	يحتكر زملائنا الخبرات والمعارف لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620.	93
9	متوسطة	1.058	2.81	لست متخصص للإشراف على العمليات الفنية.	94
7	متوسطة	1.075	2.98	تحتج مكتبتنا بعدم توفر التمويل المالي الذي يسمح بشراء كل من التجهيزات والأنظمة والمجموعات المكتبية.	95
8	متوسطة	1.083	2.93	نجد صعوبة في إدارة المجموعات الرقمية بالمكتبة.	96
13	متوسطة	1.080	2.65	لا تخضع العمليات التي نقوم بها أثناء التطبيق لمراقبة دورية مستمرة لتقييم.	97
12	متوسطة	1.001	2.67	لا يساعدنا الوقت المحدد للعمل.	98

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

5	متوسطة	1.130	3.16	يؤدي بنا الوقت الطويل لتطبيق معيار ايزو 11620 للجزوف عن استكمال برنامج العمل.	99
1	عالية	1.152	3.52	لا تملك مكتبتنا برنامج موحد يعرض خطوات تطبيق معيار ايزو 11620.	100
-	متوسطة	0,636	2.90	المحور الثالث: المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (45) والذي اشتمل على 17 عبارة من (84 حتى 100 عبارة)، يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، بلغ قيمة (2.90) وهي محصورة في مجال التقدير (من 2.60 إلى 3.39) الذي يشير إلى مستوى متوسط من المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا المحور (0.636) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات الموظفين.

حيث أنه تم تسجيل في المرتبة الأولى تقديرات أفراد العينة حول العبارة (100) التالية " لا تملك مكتبتنا برنامج موحد يعرض خطوات تطبيق معيار ايزو 11620" وذلك بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.52 وانحراف معياري 1.152، وهذا ما يدل أن المكتبات محل الدراسة لا تستخدم برنامج موثق ومتكامل يقدم المعلومات وإرشادات الضرورية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620؛ ولهذا نفس ذلك أنه من المشاكل التي تعتبر عائق لتنفيذ المعيار وتشتت العاملين داخل المكتبة لغياب سياسة أو برنامج موحد للعمل؛ وهذا ما يؤكد أفراد عينة الدراسة في العبارة رقم (88) المتعلقة بـ " ليس لدينا دراية كافية بالممارسات الصحيحة لتطبيق معيار ايزو 11620 والتحكم فيها" بمتوسط حسابي بلغ 3.19 وانحراف معياري قدره 1.244، ويعود السبب لذلك لنقص المعرفة والتفهم حول الممارسات والخطوات الصحيحة لتطبيق المعيار وإدارته بشكل فعال في ظل غياب البرنامج الخاص بدليل تطبيقه.

تليها العبارتين رقم (84) و (87) بترتيب (3,2) على التوالي، وكانت آراء أفراد العينة حول العبارة الأولى " لا تعمل إدارة المكتبة في إشراكنا في عمليات التخطيط الاستراتيجي لتبني المعيار" بمتوسط حسابي 3.28 وانحراف معياري 1.024، مما يؤكد مساهمة وإشراك المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري للعاملين في عملية التخطيط بدرجة متوسطة؛ ويشير ذلك لنقص التواصل والتعاون بين إدارة المكتبة وفرق العمل مما يؤثر بالسلب لتحقيق التنسيق والتكامل الفعال في تطبيق معيار ايزو 11620. أما

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

عن العبارة الثانية " لا يمكننا التواصل مع المستفيدين لاختلاف ثقافتهم ولغاتهم" جاءت بمتوسط حسابي قدر بـ **3.20** وانحراف معيار بلغت قيمته **1.094**، حيث أكد أفراد العينة أنهم يواجهون فشل للتواصل مع أغلبية المستفيدين بدرجة متوسطة؛ ويعود السبب وراء ذلك للاختلاف في مستوياتهم أو اللغة المستخدمة للوصول للخدمات مما يعيق العملية بالسلب؛ وهنا ترى الباحثة أنه من الضروري تطوير استراتيجيات التواصل للتعامل مع مختلف شرائح المجتمع سواء تتطلب الأمر إقامة دورات تدريبية أو تنمية التعلم الذاتي لكل فرد عمال بالمكتبة نحو تعزيز تبني مؤشرات معيار ايزو 11620.

بينما جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم **(99)** المتعلقة بـ " يؤدي بنا الوقت الطويل لتطبيق معيار ايزو 11620 للعزوف عن استكمال برنامج العمل" بمتوسط حسابي بلغت نسبته **3.16** وانحراف معياري قدر بـ **1.130**، حيث اتجه أفراد الدراسة لفكرة أن الفترة الزمنية الطويلة لتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري تؤدي لفقدان الدافع والاهتمام لإكمال البرنامج المقرر بدرجة متوسطة، مما يتسبب بتفاقم المشاكل وفقدان الفرص لتحسين الخدمات؛ وعليه ترى الباحثة أنه يمكن إرجاع السبب لتعقيدات تطبيق المعيار نفسه مما يؤثر على الوقت المستغرق لإتمام العمليات والتحسينات، وهذا ما أشار له أفراد العينة في العبارة رقم **(98)** " لا يساعدنا الوقت المحدد للعمل" بمتوسط حسابي بلغ **2.67** وانحراف معياري قدره **1.001**، مما يتعين على إدارة المكتبات الرئيسية إدارة الوقت بشكل فعال لتحقيق التقدم في تطبيق المعيار.

تليها في المرتبة السادسة العبارة رقم **(85)** و **(89)** مرتبة على التوالي، " تواجهنا صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات"، " لم يسبق لنا أن تلقينا تكوينا في مجال تطبيق معايير الجودة بالمكتبات" بمتوسط حسابي بلغ **3.03** وانحرافات معيارية تراوحت بين **1.106** و **1.085**، وهذا ما يدل على مواجهة المكتبات الرئيسية محل الدراسة صعوبات في استيعاب واستغلال التطبيقات والتقنيات الحديثة بدرجة متوسطة مما يعرقل صفو تطبيق مؤشرات المعيار المتعلقة بالمعايير الرقمية؛ وقد جاءت العبارة رقم **(86)** " تواجهنا صعوبات في استغلال الأنظمة والتطبيقات المتاحة على شبكة الأنترنت" موضحة لذلك فسجلت متوسط حسابي قدره **2.68** وانحراف معياري بلغ **1.030**، فهي تعكس تحديات التي تواجه أفراد عينة الدراسة نحو استخدام تطبيقات والأنظمة المتاحة عبر الأنترنت الأمر الذي يؤثر على خطوات تطبيق المعيار المحدد؛ أما عن العبارة **(89)** تبلورت آراء الأفراد حول مساهمة هذه المكتبات بدرجة متوسطة في تقديم دورات تكوينية بمجال معايير الجودة، نظرا لوجود عوائق وأسباب محتملة لهذا الوضع حسب الدراسة الميدانية تبين لنا قلة الوعي بأهمية تطبيق معايير الجودة والاهتمام بمجالات أخرى، كما تشير الباحثة أنه

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

أثناء الاحتكاك بالعاملين أفادونا بفكرة أن المكتبات محل الدراسة تهتم بتخصيص الميزانية لباقي الموارد والبرامج على حساب الدورات التكوينية.

بينما كانت تقديرات أفراد العينة في العبارات رقم (95، 96، 94، 93) حيادية، بترتيب متتالي (7، 8، 9، 10) والتي سجلت متوسطات حسابية تراوحت بين (2.73 - 2.98) وهي تنتمي للمجال الثالث من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت (من 2.60 إلى 3.39) وانحرافات معيارية بلغت نسبتها 1.075 / 1.083 / 1.058 / 1.176 على التوالي، لنفس محتوى العبارة الأولى " تحتج مكتبتنا بعدم توفر التمويل المالي الذي يسمح بشراء كل من التجهيزات والأنظمة والمجموعات المكتبية"، أن المكتبات الرئيسية محل الدراسة تعاني بدرجة متوسطة صعوبات مالية نتيجة عدم توفر الدعم المالي الكفيل بشراء التجهيزات، والتكنولوجيات الحديثة، والمجموعات، والوسائل المساعدة للعمل التي تعزز تقديم خدمات أفضل ومميزة باختصار هذا الأمر يعيق توافر الموارد الضرورية وتوافقها مع شروط تطبيق المعيار. تليها العبارة " نجد صعوبة في إدارة المجموعات الرقمية بالمكتبة" أي يثبت ذلك مواجهة أفراد العينة (العاملين) بالمكتبات محل الدراسة عوائق ومشاكل لتسيير وإدارة الموارد الرقمية بدرجة متوسطة؛ ويتم ترجيح السبب لجانبين أهمهما سوء استخدام التكنولوجيات الحديثة والمتقدمة من جهة ونقص التدريب على التحديات التقنية والرقمية من جهة أخرى في حين تلاحظ الباحثة أن السبب الرئيسي يرجع لغياب متخصصين وكفاءات مؤهلة في مجال إدارة المعلومات رقمياً. من ثم تأتي العبارة " لست متخصص للإشراف على العمليات الفنية" حيث أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يؤكدون نسبياً على نقص خبرتهم التي تؤهلهم للإشراف على العمليات الفنية بدقة؛ ونفس ذلك بالعدد الكبير للعاملين في الفئة العمرية العشرينية وهذا ما يجعل خبرتهم قليلة لتقلد المسؤولية لأنها تحتاج الفهم الدقيق والعميق للتقنيات والعمليات الفنية، وبعدها تقديرات الأفراد بنسبة متوسطة للعبارة المتعلقة بـ " يحتكر زملائنا الخبرات والمعارف لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620" والتي تدل على أن أغلبية العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق يحتفظون بالمعرفة والخبرات لأنفسهم دون المشاركة مع بقية الفريق وهذا ما يعارض مبادئ تطبيق معيار ايزو 11620؛ ولهذا تمحورت آرائهم بصفة حيادية.

في حين جاءت تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في كل من العبارتين رقم (92) و(97) بالترتيب ثلاثة عشر، بمتوسط حسابي بلغ 2.65 وانحرافات معيارية قدرت بـ 1.094 / 1.080 على التوالي، فكانت العبارة رقم (92) " ليست لدينا المؤهلات والخبرة لتطبيق معايير الجودة وضمان نجاحها على المدى البعيد" مما يشير أن أغلبية العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لا يمتلكون



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

المهارات والقدرات الكافية لضمان تسيير تطبيق معايير الخاصة بالجودة وبهذا جاءت آرائهم بين مؤيد ومعارض؛ وبالتالي يعود السبب لغياب كل من الخبراء بمجال الجودة والدورات التكوينية داخل هذه المكتبات. تليها العبارة (97) المتعلقة بـ " لا تخضع العمليات التي نقوم بها أثناء التطبيق لمراقبة دورية مستمرة لتقييم"، مما يدل أن المكتبات الرئيسية بالشرق الجزائري تقوم بعمليات التقييم خدماتها بدرجة متوسطة أي أنها لا تحدد الوقت وتاريخ المتابعة بشكل مستمر ودوري ليعيق ذلك إدراك النقائص وتقييم المشاكل ومنه تدني مستوى جودة الأداء والخدمات المكتبية لأنها لا تخضع لتحسينات؛ وبهذا توصي الباحثة بضرورة تحديد زمن لتقييم دوري للعمليات والأداء مع مراعاة اختيار الكفاءات المسؤولة عن هذا الدور الحساس أثناء عملية التخطيط الاستراتيجي كأبرز الممارسات المحسنة لتطبيق وتحقيق الجودة.

أما بالمرتبة الرابعة عشر حازت العبارة رقم (91) " لا نملك الرغبة في التغيير" بمتوسط حسابي بلغت نسبته 2.58 وانحراف معياري قدره 1.094 بدرجة متوسطة، أي أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تمتلك بعض الكفاءات البشرية ترفض التجديد والتغيير؛ نظرا لقلّة الرغبة والوعي بأهمية تطوير وتحسين الخدمات خاصة بالنسبة لفئة العاملين كبار السن أو يمكن تفسير ذلك بالمقاومة التكنولوجية فإذا كانت استخدامات التكنولوجيا وتقنياتها صعبة ولا تثمر نتائج إيجابية يخلف ذلك تراجع في الاستعداد للتغيير.

تليها العبارة رقم (90) بالمرتبة الخامسة عشر والمتضمنة " تواجهنا مشاكل في تطبيق المعايير الفنية" بتسجيل متوسط حسابي بلغ 2.27 وانحراف معياري بلغت قيمته، مما يدل على وجود صعوبات تعرقل تطبيق المعايير الفنية بالمكتبات الرئيسية للشرق الجزائري بدرجة متوسطة؛ لنفسر هذه النقطة بالخصوص بغياب الممارسات السابقة والتي تكمن في: ضغوطات الوقت، غياب التدريب، مقاومة التغيير وغيرها من المشاكل التي تؤثر بشكل تدريجي على خطوات تطبيق معيار ايزو 11620.

واستكمالاً لهذا الطرح تتوجه الباحثة للإشارة أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري تعاني من صعوبات وعراقيل بمستوى متوسط، وهذا ما تم توضيحه من نتائج الجدول أعلاه؛ أي يمكن لهذه المكتبات معالجة ومتابعة النقائص تدريجياً باستخدام ممارسات وخطوات كفيلة بإحداث تغييرات إيجابية لتجاوز المشاكل وبالتالي تعزيز وفتح المسار لتطبيق الناجح لمعيار ايزو 11620؛ ووفقاً لدراسة المحور المتعلق بالصعوبات سنقوم بتسليط الضوء لأبرز الممارسات التي يجب تداركها مستقبلاً في النقاط التالية:

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

■ المتابعة والتقييم الشامل للأداء بصفة مستمرة، الهدف منها تحديد الفجوات والنقائص والتطلع لتحسينات بدقة.

■ تعيين واختيار خبير بمجال الجودة على مستوى كل مكتبة رئيسية محل الدراسة.

■ تنشيط الدورات التكوينية لفائدة العاملين في مجال تطبيق معايير الجودة واستخداماتها على المدى البعيد ولا ننسى تنمية القدرات التقنية والتكنولوجية لما لها أثر بالغ لتنفيذ خطوات ومؤشرات الدليل المعياري لـ ايزو 11620.

■ اعتماد نشر الثقافة التنظيمية للجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري يعزز قدرتها لاستغلال الفرص التطويرية والتكيف مع التحديات، للقضاء على مقاومة التغيير، وإدارة الوقت باستثماره مما يساهم في بناء سمعة قوية والحفاظ على ولاء المستفيدين.

**ملاحظة:** لا بد من إدراج الممارسات التالية في برنامج التخطيط للجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للعمل عليها وفق أسس ومعايير مقننة من البداية.

#### 2.2.4.5. التحليل الوصفي لاستبيان الدراسة الموجه لفئة المدراء:

1. تحليل اتجاهات العينة نحو مدى مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620.

اعتمدت الدراسة للكشف عن خطوات تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري عبر استطلاع آراء عينة المدراء، على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم تحديد درجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (46): مدى مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

#### للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	للمكتبة خطة استراتيجية تتضمن تطبيق الجودة واختيار معيار محدد.	3.75	1.000	عالية	8
2	تتوافر إدارة المكتبة على قيادات كفؤة على مستوى رؤساء المصالح.	4.12	0.718	عالية	4

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

9	عالية	0.873	3.68	تشجع المكتبة المشاركات الفعالة لجميع العاملين من خلال مكافآت تقدمها لهم.	3
7	عالية	0.928	3.93	تتوافر المكتبة على متخصص في إدارة نظم المعلومات والبيانات.	4
6	عالية	0.894	4.00	توفر المكتبة ورشات ودورات عمل لمساعدة المكتبيين على تنمية مهاراتهم في تطبيق معيار محدد.	5
11	عالية	1.264	3.50	تمتلك المكتبة طاقم من العاملين المتخصصين في مجال إدارة الجودة وتكنولوجيا المعلومات.	6
10	عالية	1.093	3.56	توثق الإدارة العليا الممارسات الصحيحة لتطبيق نظام وإدارة الجودة.	7
15	متوسطة	1.062	3.06	توثق إدارة المكتبة إجراءات وخطوات تطبيق مؤشرات المعيار المحددة للرجوع إليها عند الحاجة.	8
7	عالية	0.442	3.93	تتناسب الموارد المالية مع متطلبات تطبيق وتسيير نظام الجودة بشكل لا بأس به.	9
11	عالية	1.095	3.50	يوجد عدم وعي لمعايير ومتطلبات ايزو 11620 من قبل العاملين بالمكتبة.	10
12	عالية	1.152	3.43	يوجد متخصصين للإشراف على (الفهرسة، التصنيف، التكشيف، الاستخلاص...)	11
16	متوسطة	0.997	2.93	تُطبق مكتبتك مؤشرات معيار ايزو 11620 لتحسين الأداء.	12
13	متوسطة	0.946	3.31	تمتلك مكتبتك كل الشروط لتطبيق المعيار.	13
3	عالية جدا	0.577	4.25	يوجد تنسيق بين كافة المصالح على مستوى المكتبة.	14
5	عالية	0.771	4.06	تحرص على متابعة كل خطوة من خطوات إعداد وتقديم كل خدمة.	15
2	عالية جدا	0.793	4.31	تتابع المكتبة مدى تنفيذ البرامج والنشاطات التي تقدمها.	16
14	متوسطة	1.167	3.18	تعتمد على مخطط "سنوي" للتدريب وتكوين العاملين حول تحقيق الجودة وتطبيق معاييرها.	17
3	عالية جدا	0.447	4.25	تعمل على توطيد العلاقات بين العاملين وتشاركهم في اتخاذ القرارات ومساعدتهم في العمل.	18

الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

خطوات معيار ايزو 11620.

14	متوسطة	1.167	3.18	تتوافر المكتبة على قسم لإدارة الجودة والخدمات والموظفين الجدد.	19
5	عالية	0.928	4.06	تتعاون إدارة المكتبة مع جهات مختلفة مثل المؤسسات التعليمية والحكومية ومراكز التعلم وغيرها لتبادل المعرفة والخبرات.	20
2	عالية جدا	0.793	4.31	تتبنى المكتبة الرقمنة لأداء مهامها والترويج للتراث الوثائقي.	21
1	عالية جدا	0.500	4.37	تشمل ميزانية المكتبة كل من المصادر، معدات، تجهيزات، إصلاحات، إعداد المرافق... الخ.	22
10	عالية	1.030	3.56	تشمل الميزانية المبالغ والمنح الخاصة بالدورات التدريبية للموظفين.	23
1	عالية جدا	0.619	4.37	يتم تمويلنا -بشكل كاف- لعرض البرامج والنشاطات الثقافية والقرائية (أيام دراسية، ندوات، معارض...)	24
6	عالية	0.632	4.00	تحظى المكتبة بدعم مالي كافي لتغطية احتياجاتها الضرورية لتوفير كل من المصادر، التجهيزات التقنية التكنولوجية، الخدمات والأنشطة.	25
12	عالية	1.030	3.43	لدينا متخصصين في مجال الحاسبات والاتصالات وإدارة النظم.	26
8	عالية	0.774	3.75	تعمل المكتبة على استطلاع رأي المستفيدين بمستوى الخدمة بشكل دوري لأغراض التقييم.	27
5	عالية	0.573	4.06	يلتزم العاملون بالمكتبة بالقواعد والسلوكيات المهنية لخلق بيئة تتلاءم مع البحث العلمي وبلوغ رضا المستفيدين.	28
13	متوسطة	1.195	3.31	في المكتبة وحدة إدارية وفنية تنفذ خطط تطبيق المعيار وتعمل على تنميته ومتابعته.	29
7	عالية	0.680	3.93	تتوفر لدينا وسائل وتجهيزات خاصة بتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.	30
8	عالية	1.064	3.75	تتعاون مكتبك مع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (في إطار التكتلات والشبكات الرقمية)	31

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

9	عالية	1.078	3.68	يتناسب عدد الموظفين في قسم الإعارة وعدد طلبات المستفيدين.	32
11	عالية	1.211	3.50	تتوافر المكتبة على عدد كافي من الفنيين والمؤهلين في عمليات الإعداد الفني.	33
-	عالي	0,424	3.76	مدى مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620.	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (46) يتضح أن المتوسط الحسابي لمدى مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620 حسب آراء المدراء، بلغ قيمة (3.76) وهي محصورة في مجال التقدير (من 3.40 إلى 4.19) الذي يشير إلى مستوى عالي من مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات المعيار، كما نلاحظ أنّ العبارتين 22 و 24 حصداً أعلى قيمة للمتوسط الحسابي قدرها (4.37) وهي محصورة في مجال التقدير (من 4.20 إلى 5) الذي يشير إلى مستوى عالي جداً فحسب رأي المدراء تشمل ميزانية المكتبة كل من المصادر، معدات، تجهيزات، إصلاحات، إعداد المرافق... إلخ، وأنه يتم تمويلهم -بشكل كاف- لعرض البرامج والنشاطات الثقافية والقرائية (أيام دراسية، ندوات، معارض...) أما بالنسبة للانحراف المعياري لهذا الاستبيان فقد بلغ (0.424) ما يشير إلى ضعف تشتت تقديرات المدراء.

وفي نفس السياق نقوم بتحليل نتائج الجدول من خلال العبارات المرفقة أعلاه في التالي:

تم تسجيل آراء مدراء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري حول عبارات المتعلقة باستبيان المحور مدى مطابقة جودة الخدمات بالمكتبات محل الدراسة، حيث جاءت اتجاهات إجابات أفراد العينة بدرجة موافقة عالية جداً، بالنسبة للعبارتين رقم (22) و (24) حازت الترتيب الأول وذلك بمتوسط حسابي 4.37 وانحراف معياري قدر بـ 0.500 / 0.619 على التوالي، " تشمل ميزانية المكتبة كل من المصادر، معدات، تجهيزات، إصلاحات، إعداد المرافق... إلخ، " يتم تمويلنا -بشكل كاف- لعرض البرامج والنشاطات الثقافية والقرائية (أيام دراسية، ندوات، معارض...)؛ " وهذا راجع إلى تلاءم الميزانية مع متطلبات و خطوات تطبيق المعيار. أي أن مدراء محل الدراسة يؤكدون على أن الميزانية المقدر لإدارة هذا النوع من المكتبات كافية وتستوفي شروط تحقيق الجودة مما يدل على أنها تشمل جميع الجوانب المالية المتعلقة بتمويل المكتبة من المعدات والموارد المختلفة إضافة لنشاطاتها المقررة، وهذا ما يعكس شمولية التخطيط

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

المالي مع الاهتمام بمعيار التنظيم لكافة الجوانب المتعلقة بالمكتبة؛ ولإثبات صحة قولنا نتوجه لتقديرات إجابات أفراد العينة (المدراء) بدرجة موافقة عالية في العبارة رقم (9) " تتناسب الموارد المالية مع متطلبات تطبيق وتسيير نظام الجودة بشكل لا بأس به"، بمتوسط حسابي بلغ 3.93 وانحراف معياري قدر بـ 0.442.

تليها بدرجة موافقة عالية جدا، العبارات رقم (16، 21، 14، 18) بمتوسطات حسابية تراوحت بين (4.25 - 4.31) وهي تنتمي للمجال الخامس من فئة المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت (من 3.40 إلى 4.19) وانحرافات معيارية بلغت نسبتها 0.793 / 0.793 / 0.577 / 0.447 على التوالي، فكانت العبارة "تتابع المكتبة مدى تنفيذ البرامج والنشاطات التي تقدمها" أي أن المكتبات محل الدراسة تقوم بمتابعة تنفيذ البرامج والنشاطات التي تقدم بمعنى التزامها بأحد خطوات تطبيق المعيار (ايزو 11620) المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي من خلال تفعيل عملية المتابعة بالنظام لضمان تحقيق الأهداف المسطرة، ولقياس صحة ذلك قامت الباحثة بإدراج العبارة رقم (15) " تحرص على متابعة كل خطوة من خطوات إعداد وتقديم كل خدمة" لتأكد من إجابات المدراء والتي حازت على مستوى عالي، بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري بلغت قيمته 0.771. تليها العبارة " تتبنى المكتبة الرقمنة لأداء مهامها والترويج للتراث الوثائقي" وهذا ما يبرز اتفاق مدراء بأن المكتبات محل الدراسة تعتمد على التقنيات والأنظمة الرقمية بغية تفعيل الرقمنة بالقطاع ومنه الترويج لخدماتها مستقبلا، وعليه ثبت أن التزام الأخيرة بالتحول الرقمي يتطابق مع مؤشرات ومعايير الدليل المعياري نحو التكنولوجيا، في حين جاءت العبارة المتعلقة بـ " يوجد تنسيق بين كافة المصالح على مستوى المكتبة" وبالتالي يتبين لنا وجود تفاعل وتعاون إيجابي بين فريق العمل بالمكتبة نتيجة التقيد بمعيار التنظيم الإداري كخطوة لتحقيق أهداف الجودة؛ وهذا ما تم تأكيده في العبارة الأخيرة " تعمل على توطيد العلاقات بين العاملين وتشاركهم في اتخاذ القرارات ومساعدتهم في العمل"، مما يدل أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تساهم بشكل كبير في مطابقة مستوى جودة خدماتها ومعايير ايزو 11620 من خلال تبني أبرز الخطوات والممارسات الفعالة لتحقيق الكفاءة والفعالية المرجوة.

أما في المرتبة الرابعة تم تسجيل العبارة رقم (2) المتضمنة " تتوافر إدارة المكتبة على قيادات كفؤة على مستوى رؤساء المصالح" بمتوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري بلغ 0.718، بمعنى إقرار مدراء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري على تواجد كفاءات وقادة كفؤ بدرجة موافقة عالية خاصة الذين يشغلون مناصب مسؤولي المصالح، إذن وجود قيادات مؤهلة يعزز من فعالية وجودة الخدمات

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

والأداء؛ وتشير الباحثة هنا لاهتمام هذه المكتبات بخطوة إدارة الموارد البشرية من خلال التقيد بهذا النوع من الممارسات الفعالة لنجاح تطبيق المعيار سالف الذكر.

ثم تليها المرتبة الخامسة لكلا العبارتين رقم (20) و (28) بدرجة موافق، أي سجلت متوسط حسابي بلغ 4.06 وانحراف معياري قدر بـ 0.928 / 0.573 على التوالي، فجاءت العبارة " تتعاون إدارة المكتبة مع جهات مختلفة مثل المؤسسات التعليمية والحكومية ومراكز التعلم وغيرها لتبادل المعرفة والخبرات" لتثبت أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تعمل على بناء شركات واتفاقات مع مؤسسات مختلفة في النشاط ومشتركة في الهدف؛ مما يقر على استخدامها كنوع من الممارسات لضمان الرفع من مستوى كفاءة الخطوة المتعلقة بالتركيز على المستفيد ومنه بلوغ مطابقة عالية مع مؤشر النسبة المئوية لوقت الموظفين في التكتلات والمشروعات التعاونية في دليل ايزو 11620، بعدها العبارة " يلتزم العاملون بالمكتبة بالقواعد والسلوكيات المهنية لخلق بيئة تتلاءم مع البحث العلمي وبلوغ رضا المستفيدين" تظهر كمؤشر للتفاني والمسؤولية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة لالتزامهم بالسلوكيات والأخلاق المهنية أثناء تقديم الخدمات والتواصل مع المستفيدين للمساهمة في خلق جو علمي مناسب للبحث والتقصي عن المعلومات مما يؤدي لكسب ولاء ورضا المستفيد منها.

لتأتي العبارة رقم (05) في الترتيب السادس حول " توفر المكتبة ورشات ودورات عمل لمساعدة المكتبيين على تنمية مهاراتهم في تطبيق معيار محدد" بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري بلغت نسبته 0.894، هذا يعني أن المكتبات الرئيسية بالشرق الجزائري تنظم فعاليات تدريبية في شكل ورشات ودورات لدعم وتطوير مهارات المكتبيين (العاملين) بالمكتبة، وهذا ما أكده أفراد العينة باتجاهات موافقة عالية في العبارة رقم (23) " تشمل الميزانية المبالغ والمنح الخاصة بالدورات التدريبية للموظفين" بمتوسط حسابي 3.56 وانحراف معياري قدره 1.030؛ وفي هذا تبين الباحثة أن في فترة توزيع استبيان الدراسة الميدانية تم التشاور مع أغلبية المدراء الذين يؤكدون أن المكتبة لا تقوم بدورات تكوينية خارجية ولكن تعمل على إقامة ورشات عمل من قبل مختصين داخل المكتبة لمساعدة العاملين في مهام معينة، على سبيل المثال ندد كل من مدير مكتبة أم البواقي ومديرة مكتبة عنابة على أن العاملين يشاركون في ورشة تدريبية حول مشروع البيئة الرقمية في ظل مساهمة هذه المكتبات للتحويل الرقمي.

أما عن العبارتين رقم (4، 30) سجلت درجة موافقة عالية بالترتيب السابع، أي متوسط حسابي قدر بـ 3.98 وانحراف معياري بلغت قيمته 0.928 / 0.680 بالتوالي، لتأتي العبارة "تتوافر المكتبة على متخصص في إدارة نظم المعلومات والبيانات" لتبين وجود متخصص في إدارة نظم المعلومات بالمكتبات محل الدراسة كمساهمة في فعالية إدارة المكتبة نحو تحسين جودة الخدمات؛ تليها العبارة " تتوفر لدينا

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

وسائل وتجهيزات خاصة بتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة" مما يدل على اهتمام المكتبات الرئيسية بالشرق بتحسين تجربة الزائرين (المستفيدين) من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تصميم فضاءات ومرافق خاصة تمتاز بالهدوء مع وجود وسائل وأجهزة داعمة للوصول إضافة إلى توفير مصادر ذات تنسيقات ملائمة لهم مثل كتب الخط الكبير، النسخ المقروءة آليا (سمعية) وكل ما يساعدهم في بلوغ المعرفة.

بينما كانت آراء أفراد العينة (المدراء) في العبارات (1، 27، 31) عالية، وكان ترتيبها بدرجة ثمانية على التوالي: " للمكتبة خطة استراتيجية تتضمن تطبيق الجودة واختيار معيار محدد"، " تعمل المكتبة على استطلاع رأي المستفيدين بمستوى الخدمة بشكل دوري لأغراض التقييم"، " تتعاون مكتبك مع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (في إطار التكتلات والشبكات الرقمية)" بمتوسط حسابي 3.75 وانحرافات معيارية قدرت بـ 1.000 / 0.774 / 1.064، هذا ما يدل أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بـ شرق الجزائر تعتمد على خطوات الصحيحة لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمساهمة في وضع ممارسات توجيهية حول إجراءات إدارة وتسيير التطبيق الفعلي للمعيار، التطلع والتقصي على آراء المستفيدين حول الخدمات والأنشطة، الاهتمام بالتكتلات التعاونية مع المكتبات الرئيسية؛ لفسر ذلك تحقيق هذه الممارسات والخطوات يؤكد التزام المكتبات بمؤشرات ومعايير ايزو والجودة في آن واحد.

وجاءت كل من العبارتين رقم (3) "تشجع المكتبة المشاركات الفعالة لجميع العاملين من خلال مكافآت تقدمها لهم" والعبارة (32) "يتناسب عدد الموظفين في قسم الإعارة وعدد طلبات المستفيدين" في المرتبة التاسعة، بمتوسط حسابي بلغ 3.68 وانحرافات معيارية 1.078 / 0.873 بالتوالي؛ مما يدل أن أفراد العينة يقرون بأن مكتباتهم تتقيد بتنفيذ كل من الممارستين المتعلقةتين: بتشجيع العاملين على المشاركات الفعالة والممارسات الإيجابية داخل المكتبة باستخدام وسائل محفزة كالمكافآت، وتحقيق التوازن بين الموارد البشرية واحتياجات الفعلية للمستفيدين؛ لتبرز الباحثة أن البيانين جاء لتوضيح اهتمام المكتبات محل الدراسة بزيادة التفاعل الفعال سواء تعلق ذلك برفع إنتاجية العاملين أو كسب أعداد عالية نحو مستوى الرضا لدى المستفيدين وهذا ما يطابق فعليا أهداف ومؤشرات المعيار ايزو 11620.

تليها المرتبة العاشرة المتعلقة بالعبارة رقم (7)، "توثق الإدارة العليا الممارسات الصحيحة لتطبيق نظام وإدارة الجودة" بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.56 وانحراف معيار قدر بـ 1.093، بمعنى اهتمام المكتبات محل الدراسة بالتخطيط الاستراتيجي المتضمن الممارسات والخطوات التي تسهم في تطبيق نظام الجودة والمعيار المحدد للاستخدام مع العمل على توثيق الخطة؛ ولقياس صحة ذلك تعمدت الباحثة وضع العبارة رقم (8) "توثق إدارة المكتبة إجراءات وخطوات تطبيق مؤشرات المعيار المحددة للرجوع إليها عند



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

الحاجة" التي حازت على متوسط حسابي قدره 3.06 وانحراف معياري بلغ 1.062، مما يشير لمساهمة إدارة هذه المكتبات بدرجة متوسطة في توثيق إجراءات وممارسات التطبيق. تليها المرتبة الحادي عشرة بدرجة موافقة عالية، العبارات رقم (6، 10) بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.50 وانحراف معياري قدرت نسبته 1.264 / 1.095 على التوالي، "تمتلك المكتبة طاقم من العاملين المتخصصين في مجال إدارة الجودة وتكنولوجيا المعلومات" أي وجود فريق متخصص في استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة بالشرق الجزائري مما يعزز تحقيق مستوى أعلى لمؤشرات معيار ايزو باستخدام معايير الرقمية؛ وهذا ما أكدته تقديرات إجابات أفراد العينة في العبارة رقم (4) "تتوافر المكتبة على متخصص في إدارة نظم المعلومات والبيانات" بدرجة موافق عالية ومتوسط حسابي بلغ 3.93 وانحراف معياري كانت نسبته 0.928. تليها العبارة (10) "يوجد عدم وعي لمعايير ومتطلبات ايزو 11620 من قبل العاملين بالمكتبة" مما يعكس قلة فهم العاملين في المكتبات الرئيسية محل الدراسة للمعايير الخاصة لتطبيق معيار ايزو؛ يمكن أن يكون هذا نتيجة عدم توفير التدريب الكافي حول تطبيق معايير الجودة أو عدم التركيز في خطوات الامتثال للمعيار.

وتم تسجيل المرتبة الثاني عشرة للعبارة رقم (11) المتعلقة بـ "يوجد متخصصين للإشراف على كل من (الفهرسة، التصنيف، التكشيف، الاستخلاص...)" بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.43 وانحراف معياري 1.152، يشير لوجود الكفاءات البشرية المتخصصة للإشراف على العمليات الفنية بالمكتبات محل الدراسة؛ هذا ما يؤدي لأداء فعال لهذه العمليات وتحسين جودة الخدمات؛ ومن أجل قياس مصداقية الإجابة تم استخدام العبارة رقم (33) "تتوافر المكتبة على عدد كافي من الفنيين والمؤهلين في عمليات الإعداد الفني" التي تثبت المستوى العالي لرضا مدراء هذه المكتبات عن مخرجات العمليات الفنية نتيجة وجود طاقم فني مؤهل في المجال. والعبارة رقم (26) " لدينا متخصصين في مجال الحاسبات والاتصالات وإدارة النظم" بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 1.030، مما يدل امتلاك المكتبات سلفة الذكر كوادر بشرية متخصصة لمتابعة التطورات التكنولوجية وتنظيم وتطبيق العمليات الرقمية؛ بشكل عام وجود مختصين في العمليات الفنية والمجال التكنولوجي يعزز إمكانية المكتبة للرفع من مستوى جودة خدماتها وتحسين الكفاءة بالخدمات الالكترونية في عالم المعلومات.

وجاءت تقديرات أفراد العينة للعبارات رقم (13، 29) بالمرتبة الثالثة عشر، بمتوسط حسابي سجل قيمة 3.31 وانحرافات معيارية 1.195 / 0.946 على التوالي، فجاءت العبارة "تمتلك مكتبتك كل الشروط لتطبيق المعيار" كدليل توضيحي أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري قد نجحت

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

بدرجة متوسطة في تلبية مجموعة محددة من المتطلبات والمعايير التي تساهم لتنفيذ الإجراءات والممارسات بما يتوافق مع شروط المعيار، ثم تليها العبارة "في المكتبة وحدة إدارية وفنية تنفذ خطط تطبيق المعيار وتعمل على تنميته ومتابعته" أي إقرار مدراء المكتبات الرئيسية بالشرق بوجود طاقم إداري ينظم العمليات اليومية وطاقم فني يختص بتطبيقها لضمان تحقيق الأداء المطلوب مع الامتثال للمعايير المطلوبة.

في حين سجلت تقديرات إجابات أفراد العينة (المدراء) المرتبة الرابعة عشر بالنسبة للعبارتين رقم (17، 19) بمتوسط حسابي قدر بـ 3.18 وانحراف معياري بلغت قيمته 1.167، حول "تعتمد على مخطط "سنوي" للتدريب وتكوين العاملين حول تحقيق الجودة وتطبيق معاييرها" و "تتوافر المكتبة على قسم لإدارة الجودة والخدمات والموظفين الجدد" على التوالي، مما يدل البيان الأول على اهتمام المكتبات محل الدراسة بالممارسة المتعلقة بتدريب وتأهيل الموارد البشرية حول نظام الجودة بدرجة متوسطة كونها لا تقدم الدورات التكوينية بصفة سنوية؛ فقد ندد المدراء في هذا الخصوص أن تقسيم الميزانية يتوجه لمتطلبات متعددة ويأتي تخصيص نفقات لهذه الدورات كآخر مطلب بمعنى إن كانت تستوفي مصاريف المتطلبات الأساسية يأخذ الباقي للدورات وإلا تلغى نهائياً، وجاء البيان الثاني للإشارة أن تلك المكتبات تولي اهتماماً متوسطاً لإدارة الجودة والخدمات والتفرغ للعناية بالموظفين. ومنه يعكس كلاهما محاولة المكتبات الرئيسية تحقيق التوازن بين مختلف الجوانب المرتبطة بمؤشرات الأداء.

وأخيراً بالمرتبة السادسة عشر حازت العبارة رقم (12) المتعلقة بـ "تُطبق مكتبك مؤشرات معيار ايزو 11620 لتحسين الأداء" على متوسط حسابي بلغت قيمته 2.93 وانحراف معياري قدره 0.997؛ مما يقر أفراد العينة (المدراء) بالمكتبات محل الدراسة أنه يتم اعتماد مؤشرات معيار ايزو 11620 على تطبيق متوسط بغية تطوير الأداء وبلوغ رضا المستفيدين.

وترى الباحثة من خلال النتائج المتوصل إليها أن هناك مطابقة عالية لخطوات والممارسات المعتمدة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري نحو معايير ومؤشرات ايزو 11620، وبالتالي يمكن استخدامها كنقاط قوة لانطلاق ومواصلة تطبيق المعيار لضمان تحقيق الجودة بالخدمات ورفع الأداء مستقبلاً، ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار نقاط الضعف والتمثلة في: (غياب الدورات التكوينية سنوياً، عدم وجود خلية لإدارة الجودة، نقص وغياب إقامة الدورات التدريبية حول إدارة الجودة وتنفيذ معاييرها، نقص توثيق الخطط المتعلقة بالخطوات والممارسات اللازمة لتطبيق معيار ايزو 11620)؛ والعمل على تداركها ومعالجتها لبلوغ مستوى عالي في التطبيق والمنافسة بين أقرانها من المكتبات الرئيسية العمومية الوطنية والعالمية.

### 5.5. اختبار فرضيات الدراسة:

نتطرق من خلال هذا العنصر لاختبار صحة الفرضيات الموضوعية، والتي تصب في إطار قياس مدى تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري مع التعرف على الخطوات والممارسات التي تسهم في ذلك التطبيق، بغية المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية مقترحة للمكتبات الرئيسية الجزائرية، حيث اعتمدت الباحثة على اختبار ستودنت للكشف عن مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 والممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيقه بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، فضلا عن الكشف عن المشاكل والصعوبات التي تواجهها المكتبات في تطبيق خطوات المعيار المحدد.

أولا: اختبار الفرضية الأولى حول مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

اعتمدت الباحثة على اختبار "ستودنت" الذي ينص على مبدأ المقارنة بين المتوسط الحسابي للمحور مع المتوسط المعياري للاستبيان وذلك بصدد التحقق من هذه الفرضية، حيث قامت الباحثة بصياغة الفرضية الصفرية والبدلية كالآتي:

✓ **الفرضية الصفرية (H0):** لا توجد إمكانية لتطبيق فعلي لمعيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

✓ **الفرضية البديلة (H1):** توجد إمكانية لتطبيق فعلي لمعيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

بعد اختبار الفرضية باستخدام اختبار ستودنت T (One simple t-test) توصلت الدراسة إلى النتائج المبينة في الجدول الآتي:

**جدول رقم (47): نتائج اختبار ستودنت لمعرفة مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في**

**المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.**

قيمة المعيار = 3			المتغيرات
القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	قيمة T	

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

0.001	128	13.276	المحور الأول: مدى إمكانية تطبيق معيار الإيزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
-------	-----	--------	---

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن قيمة **Sig** تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود إمكانية لتطبيق فعلي لمعيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية حول الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

اعتمدت الباحثة على اختبار "ستودنت" الذي ينص على مبدأ المقارنة بين المتوسط الحسابي للمحور مع المتوسط المعياري للاستبيان وذلك بصدد التحقق من هذه الفرضية، حيث قامت الباحثة بصياغة الفرضية الصفرية والبديلة كآتي:

✓ **الفرضية الصفرية (H0):** لا تتبع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لتطبيق معيار ايزو 11620 مجموعة من الممارسات والخطوات المساهمة في تحقيق الجودة.

✓ **الفرضية البديلة (H1):** تتبع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لتطبيق معيار ايزو 11620 مجموعة من الممارسات والخطوات المساهمة في تحقيق الجودة.

بعد اختبار الفرضية باستخدام اختبار ستودنت T (**One simple t-test**) توصلت الدراسة إلى النتائج المبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم (48): نتائج اختبار لدراسة الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

قيمة المعيار = 3			المتغيرات
القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	قيمة T	
0.001	128	11.368	المحور الثاني: الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

من خلال الجدول رقم (48) نلاحظ أن قيمة **Sig** تساوي (0.001) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري تتبع مجموعة من الممارسات والخطوات لإدارة معيار ايزو 11620. ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة حول المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

اعتمدت الباحثة على اختبار "ستودنت" الذي ينص على مبدأ المقارنة بين المتوسط الحسابي للمحور مع المتوسط المعياري للاستبيان وذلك بصدد التحقق من هذه الفرضية، حيث قامت الباحثة بصياغة الفرضية الصفرية والبديلة كالآتي:

- ✓ **الفرضية الصفرية (H0):** لا يوجد مستوى متوسط من المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
- ✓ **الفرضية البديلة (H1):** يوجد مستوى متوسط من المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

بعد اختبار الفرضية باستخدام اختبار ستودنت T (**One simple t-test**) توصلت الدراسة إلى النتائج المبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم (49): نتائج اختبار ستودنت لدراسة المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

قيمة المعيار = 3			المتغيرات
القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	قيمة T	
0.102	128	-1.645	المحور الثالث: المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم (49) نلاحظ أن قيمة **Sig** تساوي (0.102) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة التي تنص أنه لا يوجد مستوى متوسط

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

من المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

#### 6.5. نتائج الدراسة:

##### 1.6.5. نتائج الدراسة الميدانية:

بعد معالجة البيانات الإحصائية للشق التطبيقي المتمثل في التحليل الوصفي واختبار الفرضيات، توصلت الباحثة إلى جملة النتائج التالية:

##### 1.1.6.5. نتائج تحليل الجانب الوصفي:

بعدما تم تحليل اتجاهات العينة نحو مستوى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، ومستوى تطبيق الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ومستوى المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أ- أبرزت الدراسة من خلال نتائج المحاور والبيانات الإحصائية، مستويات للدلالة على كل تطبيق في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري والمتمثلة في:

- وجود مستوى عالي في إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
- وجود مستوى عالي نحو مطابقة المؤشرات الرئيسية لتطبيق معيار ايزو 11620 في كل من إدارة الموارد والبنية التحتية وإدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام) وإدارة كفاءة الخدمة وإدارة الإمكانيات والتطوير لتحقيق الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
- وجود مستوى عالي بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق الممارسات والخطوات المتبعة طبقاً لمؤشرات معيار ايزو 11620.
- وجود مستوى عالي لتطبيق الخطوة المتعلقة بالقيادة الإدارية (معايير التنظيم الإداري والمالي) في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
- وجود مستوى متوسط في تطبيق الخطوة المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي لنظام الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

- وجود مستوى عالي في تطبيق كل الخطوات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، وإدارة العمليات والخدمات وكذلك التركيز على المستفيد بالمكتبات محل الدراسة.
  - وجود مستوى متوسط من المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة.
  - وجود مستوى عالي لآراء المدراء نحو مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620.
- ب\_ تبين من خلال عبارات المحور الأول للدراسة المتعلق بالإمكانيات والمتطلبات اللازمة لتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، التالي:
- تمتلك المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري كافة التجهيزات والموارد المادية المساعدة لتطبيق المعيار.
  - تعمل المكتبات محل الدراسة بتطبيق معايير علمية لإجراء العمليات الفنية.
  - تتوفر المكتبات الرئيسية على عدد خاص من المجموعات الوثائقية لذوي الاحتياجات الخاصة.
  - تحتوي المكتبات على فضاءات وقاعات مجهزة وخاصة لتعلم وأداء النشاطات والبرامج المختلفة.
  - استخدام تكنولوجيا المعلومات بغية تطوير الخدمات المكتبية.
  - تتوافر المكتبات على متخصص في إدارة نظم المعلومات والبيانات.
  - اعتماد على سياسة واضحة في اختيار وتوظيف العاملين بالمكتبات الرئيسية.
  - تعمل إدارة المكتبات محل الدراسة بتوجيه وإرشاد موظفيها حول خطوات تطبيق معيار ايزو 11620.
  - نقص تدريب العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - عدم توثيق ووضع دليل يبرز خطوات وممارسات تطبيق معيار ايزو 11620.
  - عدم وجود مختصين في عمليات الترميم والتجليد داخل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
  - تعاني المكتبات من ضعف خدمة تدريب المستفيدين حول استخدامات المكتبة المختلفة.
  - ضعف تقديم بعض الخدمات داخل المكتبات مثل: خدمة الاستساخ، خدمة الإعارة الآلية، خدمة تدريب وتوجيه المستفيدين.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

تـ بينت الدراسة أنه لا بد من الالتزام بمجموعة الخطوات والممارسات التي تسهم في تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري، حيث اتضح من خلال عبارات ونتائج المحور الثاني والمحور الخاص بآراء المدراء التالي:

1. اعتماد هذه المكتبات الخطوة المتعلقة بمعيار التنظيم الإداري والمالي بدرجة عالية وذلك بمتوسط

حسابي بلغ 3.53، مما يساهم في تطبيق معيار ايزو 11620 من خلال بعض الممارسات نذكر أهمها في:

- اعتمادها على تقسيم الميزانية حسب المتطلبات الأساسية مثل: نفقات اقتناء المجموعات، مصاريف التشغيل والتجهيزات التكنولوجية والمادية، كذلك مصاريف الدورات التدريبية أو التكوينية.
- توفير إدارة المكتبات قاعات وتجهيزات مخصصة بالمتطلبات والمعدات الضرورية لضبط وتحسين العمليات والأداء.
- تقسيم المسؤوليات والمهام للعاملين كل حسب خبرته وتكوينه قبل مباشرة إجراءات العمل والتطبيق.
- مساهمة المكتبات في توافر كافة المعدات والوسائل الالكترونية المساعدة في تطبيق المعيار (ايزو 11620).

▪ توطيد العلاقات بين الموظفين بتشجيعهم على التفاعل والتعاون في تحسين الخدمات ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

2. التقيد بخطوة التخطيط الاستراتيجي في المكتبات الرئيسية كسبيل لضمان نجاح مؤشرات معيار ايزو 11620 بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ 3.32، وعليه نلخص نتائجه حسب الدراسة الميدانية في:

- تحديد الموارد الضرورية (الموارد البشرية، التكنولوجية، المادية، المجموعات...) لتطبيق نظام الجودة.
- صياغة خطط وبرامج حول إجراءات تنفيذ العمليات ومتابعتها وفق معايير ومؤشرات مقننة.
- المعايير والممارسات التي يتم اتباعها لا يتم توثيقها.
- عدم وضع زمن محدد لمتابعة عمليات تطبيق المعيار بصفة دورية.
- غياب وجود برامج المتعلقة بعمليات تقييم الخدمات وتكوين كل من العاملين والمستفيدين.
- عدم توضيح نظام تشجيع ومكافآت الكفاءات البشرية داخل المكتبات.



## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

3. الاهتمام بإدارة الموارد البشرية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بدرجة عالية وفق تقدير المتوسط الحسابي بـ 3.54، وهذا من خلال الالتزام بجملة الممارسات وتدارك النقائص الموضحة في التالي:

- تعتبر إدارة الموارد البشرية من أبرز خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 هدفها تحقيق الجودة بالخدمات وتطوير الأداء.
  - تحقيق التوازن الفعلي بين عدد الموظفين وطلبات المستفيدين.
  - تعميم القواعد والسلوكيات التنظيمية على العاملين لضمان التوجه نحو المعايير المطلوبة.
  - تعمل إدارة المكتبات على تحديد المدة الزمنية لإنتاج العمليات والمشاريع داخلها.
  - تعيين كفاءات كفؤة لقيادة فرق العمل ومتابعة إجراءات التطبيق والتقدم في العمل.
  - تشجيع العاملين على المشاركات الفعالة والتطبيقات البناءة داخل المكتبة وذلك من خلال الالتزام بمجموعة الممارسات المحفزة مثل تقديم الدعم المعنوي، شهادات تقديرية، مكافآت مشجعة.
  - غياب المختصين في مجال الجودة مما يعيق تقدم درجة تطبيق المعيار ونجاحه.
  - نقص التعامل مع المدربين والأخصائيين ذوي العلاقة بمجال المكتبات من أجل تدريب وتوجيه الكفاءات البشرية لتطبيق خطوات ومؤشرات المعيار.
  - غياب قسم لإدارة الموارد البشرية والجودة، والموظفين الجدد.
  - نقص كبير في تدريب المكتبيين حول نظام الجودة وتطبيقات المعايير والمواصفات العالمية.
4. التركيز على المستفيد في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بدرجة عالية كخطوة فعالة لتطبيق مؤشرات معيار ايزو 11620 وبلوغ الأهداف المرجوة، وكانت نتائجها مرتبطة في:
- القيام بعرض نشاطات قرائية وثقافية لجميع فئات المجتمع وبشكل مستمر.
  - تحسين الخدمات والأنشطة وفق احتياجات المستفيدين بعد التطلع على آرائهم وشكاواهم وقياس مستوى الرضا لديهم.
  - الاستجابة السريعة من خلال الردود الفورية حول ما يحتاجونه.
  - فتح المكتبة لساعات على مدار اليوم وفي كل الأوقات ماعدا ليلا.
  - التنوع في تقديم الخدمات والنشاطات الموجهة للمستفيدين داخل المجتمع، منها التعليمي، الترفيهي، التثقيفي وغيرها.

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

- توفير الوسائل والمعدات الخاصة بالقراءة واستخدامات البحث العلمي.
- تعمل المكتبة على دراسة احتياجات مستفيديها وترجمتها على أرض الواقع.
- غياب مرشد لمساندتهم في عمليات البحث وتوجيههم للاستفادة من فعاليات المكتبة.
- ضعف الوسائل المستخدمة في تقديم خدمة الانترنت.

5. العمل على إدارة العمليات والخدمات وفق مؤشرات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة بدرجة عالية أي متوسط حسابي قدره 3.41، وجاءت الخطوة بالنتائج التالية:

- اعتماد المكتبات محل الدراسة على عملية التحسين المستمر في تطوير الخدمات.
- العمل على وضع برامج لأداء النشاطات المختلفة لفائدة المجتمع.
- رصد المشاكل والأخطاء التي تعيق سير العمليات مع العمل على معالجتها وفق ما هو مطلوب.
- استخدام الدليل المعياري (ايزو 11620) لإعداد العمليات وتطبيقها.
- تصميم الخدمات وفق المؤشرات الصحيحة على نحو يؤدي لتلبية احتياجات المستفيدين.
- تتبنى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري مشروع الرقمنة لتقديم خدمات الكترونية ورقمية مستقبلا.
- حرص المسؤولين (المدرء) على متابعة كل خطوة من خطوات تنفيذ العمليات وتطبيقات التحسين.
- نقص استخدام التكنولوجيات الحديثة في تطبيق الرقمنة.
- عدم مساهمة المكتبات في الاحتكاك والتعامل مع أصحاب الجودة والكفاءات العالية بالمجتمع لمساعدتهم في وضع استراتيجية فعالة لخطوات تطبيق المعيار.

ث\_ أظهرت الدراسة وجود مشاكل تعيق المكتبيين لتطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بدرجة متوسطة، حسب نتائج المحور الثالث ونأكد ذلك من خلال:

- قلة وعي المكتبيين بالممارسات الصحيحة لتطبيق معيار ايزو 11620 نتيجة غياب شبه منعدم للدورات التكوينية وكذلك عدم توفر برنامج موحد حول المعيار لأداء الخطوات والمؤشرات.
- نقص التواصل والتعاون بين أفراد المكتبة مما أثر على عملية التخطيط الاستراتيجي.
- ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات واستغلال تطبيقات والأنظمة الحديثة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.
- احتجاج العاملين بغياب الفرص المستمرة للدورات التكوينية المتعلقة بمجال الجودة وتطوير الخدمات.

خطوات معيار ايزو 11620.

- يواجه العاملون صعوبات في إدارة المجموعات الرقمية بمستوى نسبي (متوسط).
  - غياب قسم أو مصلحة "خلية الجودة" في المكتبات محل الدراسة.
  - تعاني هذه المكتبات غياب عملية المتابعة والتقييم بشكل دوري ومستمر لعمليات التطبيق.
  - يؤثر ضيق الوقت المحدد للعمل على نتائج التطبيق.
  - يؤدي الوقت الطويل المحدد للعمل لعزوف وتماطل العاملين نحو عمليات التطبيق مما يؤثر سلبا
- تقدم ونجاح خطوات ومؤشرات المعيار (ايزو 11620).

ج- أبرزت الدراسة عدم وجود استراتيجية موحدة توضح خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الوطنية، مما يؤدي لتطوير أدائها وتحقيق الرضا العام لأفراد المجتمع نحو خدماتها المكتبية ويسمح بركوب موجة الوسام ومطابقة الجودة.

2.1.6.5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

بعد اختبار الفرضيات، توصلت الدراسة لإثبات كل فرضية من خلال نتائج الاستبيان ومحاورة الآتية:

➤ **تحقق الفرضية الرئيسية:** التي تنص على أنه يتم تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري بدرجة عالية.

➤ **بالنسبة للفرضية الأولى:** من خلال تحليل نتائج المحور الأول للاستبيان، والذي تعلق بـ "مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري" تبين من الجدول رقم (34) أن المتوسط الحسابي لعبارات المحور الأول ككل بلغت 3.57 وانحراف معياري 0.492 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على وجود إمكانية لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، محققة بدرجة عالية.

➤ **بالنسبة للفرضية الثانية:** من خلال تحليل كل من نتائج المحور الثاني للاستبيان، والتي تتعلق حول " الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية" تبين من خلال الجدول رقم (39) أن عبارات المحور ككل سجلت متوسط حسابي بلغت قيمته 3.51 وانحراف معياري قدره 0.516؛ إضافة لنتائج المحور الخاص بأراء المدراء الذي جاء حول " مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620" يتضح من الجدول رقم (46) أن كافة العبارات حازت على متوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 0.424، يستنتج أن الفرضية الثانية التي مفادها تتبع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق

## الفصل الخامس: واقع وأفاق المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق

### خطوات معيار ايزو 11620.

الجزائري لتطبيق معيار ايزو 11620 مجموعة من الممارسات والخطوات المساهمة في تحقيق الجودة، محققة بدرجة عالية.

➤ بالنسبة للفرضية الثالثة: من خلال الجدول رقم (45) جاء المتوسط الحسابي الإجمالي الذي قدر بـ 2.90 وانحراف معياري قدره 0.636 لجميع عبارات المحور الثالث المتعلق حول "المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية"، يستنتج أن الفرضية الثالثة التي تنص على أنه لا يعيق المكتبيين مشاكل وصعوبات لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، غير محققة.

ومن خلال الجدول التالي نعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعبر عن الفرضيات المتعلقة بالدراسة، والمتمثلة في:

الجدول رقم (50): مدى تحقق فرضيات الدراسة.

الفرضيات	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
وجود إمكانية لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	45	3.57	0.492	محققة بدرجة عالية.
تتبع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لتطبيق معيار ايزو 11620 مجموعة من الممارسات والخطوات المساهمة في تحقيق الجودة.	38	3.51	0.516	محققة بدرجة عالية.
لا يعيق المكتبيين مشاكل وصعوبات لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.	17	2.90	0.636	غير محققة.

المصدر: من إعداد الباحثة.

### خلاصة الفصل:

تري الباحثة بعد هذا العرض أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لديها إمكانية قوية وعالية لتطبيق معيار ايزو 11620 والذي يتطلب بدوره الوقوف على مجموعة الممارسات والخطوات بغية ضمان نجاحه بشكل مستمر يحقق النتائج المرجوة، وهذا ما تبين من خلال الدراسة الحالية التي تبرز قيمة تبني واستخدام خطوات مدروسة لتطوير الأداء بهذه المكتبات برغم وجود المشاكل والنقائص المتعددة التي تعيق سيرورة التنفيذ إلا أنها تسعى جاهدة لمطابقة مؤشرات ومعايير الدليل المعياري ايزو 11620 نحو تحقيق الجودة وما بعد رضا المستفيد وصولا لخدمات فعالة وذات كفاءة في سبيل وجود مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية متطورة.

# الفصل السادس:

المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية  
لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620  
بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية  
الجزائرية نحو آفاق التطور

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

### تمهيد:

كان القصد من بداية الدراسة هو إعداد وصياغة خطة استراتيجية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بحيث يتم اعتبارها برنامج حي لأداء العمل وفق أسس ومعايير صحيحة خلال السنوات القادمة خاصة في الفترة الحالية التي شهدت تطورات عديدة من ضمنها تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التغييرات الحديثة لبلوغ الجودة والارتقاء وسط مثيلاتها ومنه يقتضي الأمر إعادة النظر لمجابهة التحديات والتجاوب مع الممارسات الراهنة ولكي يتحقق ذلك التحسين والتطور بالقطاع لا بد من تحديد استراتيجية لخطوات تطبيق الفعال لمعيار ايزو 11620 لسنة 2023 كدليل توجيهي للاعتماد على معايير الجودة بهذا النوع من المكتبات تتضمن أهم العناصر: الرسالة، الأهداف، تخصيص الموارد، التخطيط الاستراتيجي، إدارة وتحديد الموارد البشرية والمالية وكذلك التكنولوجيا، إجراءات العمل والممارسات الفعالة للوصول للجودة.

**1.6. الاستراتيجية:** أدلى أحمد السروي مفهوم حول مصطلح الاستراتيجية في: "هي تلك البرامج والسياسات المهمة التي تتخذها الإدارة والتي يكون لها تأثير بالغ على الأداء في المؤسسات"<sup>1</sup>.

تري الباحثة أن الاستراتيجية هي مجموعة الأهداف والخطوات المتبعة لإدارة مشروع معين على المدى البعيد تتضمن خطط وممارسات أو برامج مقننة معدة من طرف مختصين في المجال تكون محددة لمجالات إدارة نظام أو خدمات أو نشاطات، عمليات بهدف التحسين والتطوير داخل مؤسسة اقتصادية، تجارية، خدماتية بغض النظر عن نشاطها.

### 2.6. الملخص التنفيذي :

1. بنيت الخطة الاستراتيجية وفقا لنتائج الدراسة الميدانية والبيانات الإحصائية المتحصل عليها لصياغة خطوات تطبيق معيار ايزو 11620.
2. تم الاعتماد على الأهداف الرئيسية لوضع الخطط وبرامج العمل.
3. إبراز أهم الموارد (البشرية، التكنولوجية، المالية...) أي كل الموارد اللازمة لإدارة البرامج التي تخدم الخطة الاستراتيجية.

<sup>1</sup> السروي، أحمد. التخطيط الاستراتيجي للجودة في المؤسسات. د.م: المؤسسة الدولية للكتاب، 2018. ص.169.

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

4. تحديد الوقت (المدة الزمنية) المستغرق لأداء العمليات، متابعة العمل، وتنفيذ كل خطوة من الخطوات المسندة في الخطة.
  5. بدء العمل لمشروع تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 اعتبارا من سنة 2035/2025 على أن يتم تقييم الأداء دوريا او نهاية كل سنة.
  6. تم الاستعانة بأراء مختصين وباحثين في المجال المكتبات والمعلومات ومجال الجودة، كذلك خبرات المهنيين الذين يشرفون على إدارة هذا النوع من المكتبات.
- 3.6. مصادر بناء الاستراتيجية المقترحة :** اعتمدت الباحثة في بناء المقترح لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، على المصادر التالية :
- المصادر والأدبيات الموضوعية في مجال إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها بالمكتبات وسبل تطبيقها.
  - الإطار النظري للدراسة لما يحتويه من معلومات ساهمت في تكوين معرفة معتبرة حول مبادئ وخطوات وممارسات تحقيق الجودة.
  - نتائج الدراسة الميدانية التي شكلت ووضحت واقع تبني المعيار كما بينت الأسس والمتطلبات الضرورية لاعتماده وبلوغ الرسالة والنتائج المنشودة.
- 4.6. الإمكانيات والموارد المطلوبة :** لضمان نجاح الخطة الاستراتيجية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر يجب توفر مجموعة المتطلبات التالية :
1. اعتماد على لجنة متخصصة من أجل عملية التخطيط للمساهمة في وضع الخطط الاستراتيجية للقطاع المكتبي ويتم اختيارهم وفقا لمهاراتهم وتكوينهم العلمي.
  2. دراسة احتياجات المجتمع من الخدمات المكتبية والمجموعات التي يحتاجونها بما في ذلك النشاطات الثقافية والقراءة.
  3. إعداد برنامج للإنفاق المالي الذي يتطلبه مشروع تطبيق المعيار من نفقات للأنشطة والخدمات والبرامج التكوينية ومصاريف الاقتناء والتجهيزات الضرورية بما فيها برامج الأمن والصيانة إلى غير ذلك.
  4. تشكيل فرق عمل تحت مسمى "خلية الجودة" لمتابعة تطبيق الاستراتيجية ورصد الأخطاء قبل وبعد وقوعها لمعالجتها.
  5. توفير برامج التدريب للمكتبيين حول اكتساب مهارات إدارة الجودة واعتماد المعايير التي تحقق ذلك، حتى يكتسب كل منهم قدرات مهنية تسمح بالتنفيذ الفعلي للاستراتيجية، ويمكن بوجه هذا الخصوص



## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

التعاقد مع الجامعات ومراكز المتخصصة في مجال التقييس والمكتبات بغرض إقامة دورات تعليمية تطبيقية من قبل أساتذة ودكاترة وباحثين بالمجال.

6. تحديد مؤشرات الأداء التي يجب العمل عليها ووضع خطة لتسيير خطوات تطبيق كل ممارسة أو مؤشر بما يتوافق وأهداف ورؤية المكتبة.

#### 5.6. الهدف من الخطة الاستراتيجية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية : وتتمثل في الآتي :

➤ زيادة كفاءة الخدمات والأداء بالمكتبات الرئيسية باستخدام مؤشرات الأداء والخطوات الأساسية بعملية التطبيق مما يساعد على تحقيق أهداف المكتبة.

➤ تفعيل القطاع المكتبي بالمجتمع بصورة مثالية تسمح لهم بالتعليم والتعلم والبحث العلمي.

➤ إعداد خطة عمل موحدة تتضمن كافة الممارسات الفعالة لتنفيذ وتطبيق معيار ايزو 11620 (2023) بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتجويد الأداء.

➤ الارتقاء لمستوى عالي من الجودة مما يسمح بالمنافسة وطنيا وعالميا والحصول على شهادة مطابقة الجودة.

➤ معالجة المشاكل التي تعيق تطور أداء المكتبات وركود مستوى الخدمات مما يجعل المستفيد ينفر منها.

➤ مواكبة تكنولوجيا المعلومات بتطوير مشروع الرقمنة للمكتبة وإتاحة خدماتها عن بعد لتوسيع الاستفادة.

➤ تكوين مؤسسات هادفة تحقق الوسيلة للتعليم والبحث العلمي وعرض الأنشطة في مجالات متعددة وحول موضوعات ومواهب مختلفة مما يساهم في نشر المعرفة.

➤ المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة تدريجيا.

#### 6.6. الرسالة من صياغة هذه الاستراتيجية:

1. المحافظة على التراث الثقافي الجزائري للأجيال القادمة والمستقبلية.

2. تنمية وتوعية المجتمع في مجالات متعددة جراء الأنشطة والخدمات التي تقدمها.

3. دعم البحث العلمي وتجويد المخرجات العلمية الجزائرية.

4. المساهمة في خدمة المجتمع.

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

7.6. أبعاد وأسس الجوهرية من هذه الاستراتيجية : تتوصل إدارة المكتبة المطبقة للاستراتيجية لمجموعة

الأبعاد طويلة المدى، تتلخص في الآتي :

▪ **الإبداع:** تلتزم إدارة المكتبة بتنفيذ خطوات معيار ايزو 11620 مما يعزز خدماتها من خلال تطوير أفكار مبتكرة لتحسين الخدمات المكتبية وإتاحة بيئة مناسبة للقراءة والتعلم للمستفيدين منها، فمن خلال تبني خطوات الصحيحة لتطبيق المعيار يمكننا تحقيق الإبداع بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالعناصر التالية:

✓ تمكنا مؤشرات استخدام التكنولوجيا بتطوير الوصول إلى المعلومات على سبيل المثال: إنشاء مواقع إلكترونية، قاعدة بيانات خاصة بالمكتبة، تطبيقات لعرض أنشطتها المختلفة، الترويج والتسويق مما يعزز التفاعل بين المستفيدين والمكتبة، توفير مصادر متعددة وبأشكال مختلفة... الخ.

✓ توفير فضاءات مناسبة ومبتكرة لجذب القراء.

▪ **التميز:** التزام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بخطة استراتيجية سيضمن بروز الجودة على كافة خدماتها وأنشطتها بدءا من الأعمال الإدارية إلى تنفيذ العمليات والذي سيؤدي بالضرورة لتنمية احتياجات المستفيدين، وهذا ما يجعلها محط أنظار الجميع.

▪ **مشاركة العاملين العمل:** تلعب الخطة الاستراتيجية دورا بالغا في بناء علاقات عمل إيجابية من أجل تعزيز كفاءة الخدمات وتحسينها كونها ستحدد المسؤوليات المشتركة بين الموظفين لأداء العمليات وتحسين جودة الخدمات لتحقيق الأهداف المرجوة من التطبيق.

▪ **الثقة:** إن تطبيق الممارسات والإجراءات المدونة بإدارة المكتبات سيضمن توفير الوصول إلى المعرفة والمعلومات للمجتمع وتساوم في تعزيز البحث العلمي والتعليم وهذا ما يؤدي لاكتساب أكبر قدر ممكن من المستفيدين جراء لشعورهم بالأمان والثقة بالمكتبة.

8.6. التحليل البيئي SOWT للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري : قمنا

بالاعتماد على أحد الأدوات التحليل الاستراتيجية لبيئة المكتبات تحليل SOWT "التحليل الرباعي" للمساهمة في صياغة استراتيجيتنا من أجل تشخيص وضعية واقع المكتبات محل الدراسة، ويمكن توضيحها في:

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

الجدول رقم (51): يوضح التحليل البيئي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري.

البيئة الداخلية	
نقاط القوة	نقاط الضعف
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ وجود بنية تحتية جيدة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (تكنولوجية، مادية، تشريعية)</li> <li>✓ الاستقرار الأمني (تجهيزات أمنية محكمة، أعوان أمن...)</li> <li>✓ التشارك والتعاون مع المؤسسات المختلفة بالمجتمع منها: المدارس، مراكز الأطفال، مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة، دور العجزة كبار السن، الجامعات، المكتبات الأخرى وغيرها.</li> <li>✓ الوعي بأهمية المكتبة في دعم البحث العلمي.</li> <li>✓ خدمة المجتمع المدني والمؤسسات الرسمية.</li> <li>✓ المخصصات المالية عالية فهي مدعومة على مستوى الدولة (وزارة الثقافة).</li> <li>✓ جاهزية المكتبات الرئيسية واستقلالها عن باقي الهياكل مما يجعلها مؤهلة ومستقلة.</li> <li>✓ موقع استراتيجي: تقع وسط المدينة أغلبيتها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ غياب الرقمنة مما يعيق المتلقي (المستفيد) الحصول على المعلومات والمصادر الالكترونية.</li> <li>✓ عدم توافر المخطوطات والمصادر القديمة التاريخية.</li> <li>✓ نقص الكفاءات البشرية المتخصصة بالمكتبات الرئيسية.</li> <li>✓ غياب الدورات التكوينية المتعلقة بتطبيق معايير الجودة.</li> <li>✓ تسلط القيادات وعدم إعطاء فرصة للعاملين لتطوير والتحسين والمشاركة في وضع الخطط والبرامج التحسينية.</li> <li>✓ أغلبية ومعظم كفاءات الإدارة العليا لهذه المكتبات غير متخصص في مجال المكتبات والمعلومات.</li> <li>✓ الخوف من التغييرات وخاصة الحديثة منها.</li> <li>✓ غياب مصلحة أو خلية الجودة.</li> <li>✓ الاهتمام بالرتبة الوظيفية أكثر من القدرات والمهارات الشخصية.</li> </ul>
البيئة الخارجية	
الفرص	التحديات والمخاطر

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

✓ التنافس الوطني في الحصول على مطابقة الجودة بين المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر مع شهادة التميز بين مثيلاتها.	✓ التعاون والتشارك مع مؤسسات تعليمية، جامعية، مراكز اجتماعية.
✓ الضغوطات الخارجية التي تتلاقها المكتبات الرئيسية في ظل التغييرات الجديدة التي يفرضها المستفيد الحالي والمستقبلي ولا ننسى التطورات التكنولوجية.	✓ استخدام أنظمة المعلومات والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في أداء الأنشطة والخدمات.
✓ مشروع الرقمنة وتحدياته لإدارة وتسيير وإتاحة المعلومات ومنه مواكبة الموجة الأخيرة.	✓ دعم المتواصل والميزانية العالية المقدمة من طرف وزارة الثقافة الوطنية.
✓ غياب التشريعات القانونية المفصلة للمهام والوظائف داخل المكتبات العمومية وكل ما يتعلق بأخلاقيات المهنة المكتبية.	

المصدر: من إعداد الباحثة.

**9.6. آليات ومتطلبات تطبيق الاستراتيجية:** تتطلب الاستراتيجية المقترحة جملة من المطالب الأساسية مفادها الاستفادة من الموارد المتاحة داخل النظام الإداري بغرض تحقيق الجودة وتحسين مستوى أداء المكتبة، بناء على إدارة المورد البشري (الموظف) مع استغلال الأمتل للمورد المالي والتكنولوجي بما يسمح بزيادة معدل نجاح تطبيق معيار الجودة لتأهيل خدماتها المكتبية، ومنه تقوم جملة هذه المتطلبات على التالي:

الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

الجدول رقم (52): الآليات والمتطلبات الضرورية لتطبيق الاستراتيجية المقترحة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

أبرز الآليات والمتطلبات الضرورية لتطبيق الاستراتيجية المقترحة	
آليات التطبيق	أ/ متطلبات إدارية (تنظيمية).
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ وضع سياسة واضحة لأداء العمليات وتقديم الخدمات وفق مؤشرات الجودة.</li> <li>✓ تحديد مؤشرات المعيار المطبق التي يجب استخدامها أثناء عملية التطبيق.</li> <li>✓ مراعاة احتياجات المستفيدين أثناء وضع سياسات للأنشطة والعمليات المكتبية ففي الأخير فهي مقدمة لإرضائه.</li> <li>✓ تشكيل فريق متمكن لصياغة السياسة وتنظيمها وتعديلها وفق ما هو مطلوب.</li> </ul>	1. سياسة العمل الإداري.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تشكيل وتوكيل أفراد لمتابعة سير العمليات ورصد الأخطاء قبل وقوعها وفقا للأهداف وبرامج المكتبة.</li> <li>✓ فتح مصلحة خاصة تحت تسمية "خلية الجودة" بغرض مراجعة ومتابعة العمل الإداري والتقني مع تحديد إجراءات المناسبة في كل خطوة من خطوات تطبيق المعيار المحدد، مما ينعكس بالإيجاب على العمليات لأنها تجعلهم قيد المسؤولية أثناء التنفيذ.</li> </ul>	2. ضمان وجود خلية الجودة.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ وضع دورات تكوينية داخلية تقدم من قبل مختصين في مجال المكتبات والمعلومات من دكاترة وأساتذة في التعليم العالي حول ثقافة الجودة وآليات تفعيلها بتطبيق معايير الجودة.</li> <li>✓ توفير برامج ودورات خارج أو داخل الوطن نحو كل ما يسمح بتطوير "المهنة المكتبية" ويعزز نظام الجودة.</li> <li>✓ دراسة مستوى وإنتاجية كل موظف على حدى من أجل تحديد الأعمال لمن يناسبها أكثر كأول خطوة وترتيبهم بدرجات في الأولوية للحصول على تربيصات تطوير المستوى كثاني خطوة.</li> </ul>	3. تدريب وتكوين العاملين.

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ضمان توفر المجموعات الوثائقية والمصادر المكتبية بمختلف أشكالها.</li> <li>✓ توفير المصادر الرقمية.</li> <li>✓ ضمان توافر الأدوات والوسائل التي يحتاجها كل من الموظف في العمل والمستفيد في البحث العلمي ونشاطاته.</li> <li>✓ إعداد قائمة توضح الحوافز المتواجدة على مستوى المكتبة التي تسمح بنجاح الاستراتيجية كمصدر قوة.</li> <li>✓ تبيان المخاطر التي تعيق تقدم خطة الاستراتيجية.</li> <li>✓ العمل على تحسين وتطوير نقاط القوة (الحوافز) لدعم نظام الجودة.</li> <li>✓ تحديد الحلول المناسبة لمعالجة المخاطر التي قد تطرأ مستقبلا وتعيق التطبيق.</li> </ul>	<p>4. تحديد نقاط القوة والضعف.</p>
<p>آليات التطبيق</p>	<p>ب/ متطلبات تكنولوجية:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تقوم إدارة المكتبة بتحديد الموارد التكنولوجية المتواجدة لديها للتأكد من مدى جاهزيتها في تطبيق معيار ايزو 11620 وبلوغ الجودة.</li> <li>✓ وضع تقرير مفصل عن معدل اعداد كل جهاز تكنولوجي للتعرف على النقص وتداركها حسب الاحتياجات والطلبات المطلوبة.</li> <li>✓ التأكد من جودة وفعالية التجهيزات (البنية التكنولوجية) وصيانتها عند الحاجة.</li> <li>✓ توفير تجهيزات الحديثة التي تطلبها بيئة العمل الجديدة لتواكب المستجدات الحديثة وترضي المستفيد الحالي.</li> </ul>	<p>1. تجهيزات ووسائل تقنية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ اقتناء برمجية مناسبة للعمل المكتبي تتوافق وأهداف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية والجهة الوصية.</li> <li>✓ توفير أنظمة الذكاء الاصطناعي وبرمجياته لتسيير وتجويد أداء عدة عمليات بالمكتبة.</li> <li>✓ ضمان توفر نظام أمن للمعلومات يحمي البيانات والمعلومات من السرقة العلمية والقرصنة وغيرها من المخاطر.</li> </ul>	<p>2. أنظمة والبرمجيات الالكترونية.</p>

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

<p>✓ حماية المجموعات المكتبية بالتأكد من وجود نظام الأرفايد لصد أي محاولة لضياع وعاء معين.</p> <p>✓ التأكد من وضع برامج ودورات للاستفادة العاملين حول طرق وآليات استخدام الأنظمة والتعامل معها.</p>	
<p>آليات التطبيق</p>	<p>ج/ متطلبات مادية:</p>
<p>✓ وضع تقرير عن مدى جاهزية مبنى المكتبة وكيفية صيانته بتخصيص ميزانية لذلك.</p> <p>✓ توفير قاعات وفضاءات مجهزة بالأدوات والوسائل الضرورية لكل نشاط أو خدمة مقدمة داخل المكتبة.</p>	
<p>آليات التطبيق</p>	<p>د/ متطلبات بشرية:</p>
<p>✓ مختص في مجال المكتبات والمعلومات.</p> <p>✓ أن يكون لديه خبرة ورؤية واضحة حول آليات ومؤشرات تطبيق معايير الجودة.</p> <p>✓ يسعى لضمان متابعة وتنفيذ عمليات وخطوات تطبيق المعيار المحدد.</p> <p>✓ يتحمل مسؤولية أن إدارة المكتبة والموظفون على استمرارية نحو تطبيق نجاح خطوات المعيار.</p> <p>✓ تحديد كافة الممارسات اللازمة لتحسين الخدمات وتطوير الأداء داخل المكتبة.</p>	<p>1. مدير مشروع الجودة:</p>
<p>✓ يجب أن تتوفر المكتبة على مجموعة من العاملين المختصين بالمجال المكتبي لإدارة وتسيير العمليات وفق ما هو ساري بالدليل المعياري.</p> <p>✓ اسناد إجراءات تنفيذ المعيار لهذه الفئة نظرا لتكوينهم في هذا الخصوص.</p> <p>✓ مشاركتهم في اتخاذ القرارات والتخطيط في كل الفعاليات والممارسات لتحسين الأداء.</p>	<p>2. العاملون المختصون:</p>
<p>✓ المساعدة في إدارة أبرز العمليات الإدارية والتكنولوجية الخاصة بتطبيق المعيار.</p>	<p>3. باقي الموظفين من</p>

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

✓ التفاعل الإيجابي للإدارة نظام الجودة بالمكتبة وضمان نجاحه تكاملا مع مهامهم وتكويناتهم المختلفة.	تخصصات مختلفة.
آليات التطبيق	و. متطلبات قانونية.
✓ وجب على إدارة المكتبة الخضوع لتشريعات والنصوص التنظيمية المتعلقة بالمهنة المكتبية ومجال تطبيق المعيار. ✓ تعميم ما آل عليه المشرع الجزائري فيما يخص المهام والمسؤوليات المهنية للعاملين في كل رتبة من وظائف المكتبي. ✓ الاهتمام بتوعية الوزارة الوصية بغياب التشريعات القانونية التي تخص البنية التكنولوجية والمادية وذلك عن طريق مراسلتهم والتحسيس بأهميتها كممارسة في تحقيق معايير الجودة.	1. الامتثال القانوني:

المصدر: من إعداد الباحثة.

### 10.6. أبرز الخطوات والممارسات المتبعة أثناء تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

إن تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية يتطلب خطة وسياسة مُمنهجة ومحددة تضمن سيرورة العمليات لتحسين الخدمات والأداء على نحو صحيح، ففي ظل الأفكار والنماذج المتعددة التي أصبح يشهدها العالم كافة خاصة مع بروز المستجدات الجديدة الحديثة عين علينا تحديد الإجراءات والنقاط الرئيسية لكيلا يكون هناك خلط واختلاف بين المكتبات؛ وبناءً على ذلك نقوم بتقديم جملة من الخطوات والممارسات العامة التالية:



الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

الجدول رقم (53): الخطوات والممارسات المتبعة لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية

للمطالعة العمومية الجزائرية.

الإجراءات المتبعة	طبيعة الممارسات
1.1/ الخطوة الأولى: دراسة وضعية المكتبة.	1. التنظيم
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تحليل الوضع الحالي للبيئة المكتبية هل يسمح بتطبيق معايير الجودة.</li> <li>✓ تحديد مؤشرات المعيار التي سيتم العمل بها.</li> <li>✓ تحديد المجالات والنقائص التي يجب معالجتها.</li> </ul>	الإداري والمالي:
2.1/ الخطوة الثانية: التخطيط الاستراتيجي.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ضرورة التأكيد على سياسات وبرامج عمل نظام الجودة.</li> <li>✓ تحديد احتياجات المستفيدين والعمل عليها.</li> <li>✓ تحديد التحسينات التي يجب التفرد بها ومعالجتها.</li> <li>✓ تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية اللازمة لتطبيق خطوات المعيار.</li> <li>✓ تحديد القيادات وفرق العمل المسؤولة عن كل عملية تحسين وإدارة خدمة معينة.</li> <li>✓ تحديد الموارد الضرورية المفروضة لتطبيق معيار ايزو 11620.</li> <li>✓ تعيين المسؤول عن متابعة خطوات التطبيق الخاصة بالمعيار.</li> <li>✓ إسناد المهام والمسؤوليات لكل عامل وتبيان أدوارهم داخل المكتبة.</li> <li>✓ وضع خطة لإدارة ومعالجة النقائص والمخاطر التي قد تواجه المكتبة مستقبلا.</li> </ul>	
3.1/ الخطوة الثالثة: إدارة الميزانية.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تحديد مصاريف التطبيق واحتياجاته من الموارد التكنولوجية والمادية ونفقات التشغيل والصيانة وغيرها لتنفيذ ونجاح نظام الجودة.</li> <li>✓ تحديد الكلفة المخصصة للدورات التكوينية والتدريبية للعاملين.</li> <li>✓ تقدير التكاليف المقدرة للنشاطات والعمليات المكتبية والتقييمات المستمرة.</li> </ul>	

<p>✓ إعداد جدول يتضمن المقررات الصرف اللازمة لتحسين الأداء، وتكون مقسمة وفق الأولويات الأساسية سالفة الذكر مع غيرها من التقسيمات المالية التي تضعها إدارة المكتبة.</p> <p>✓ مصاريف خاصة بالمشروع الرقمي وتطوير الأداء كونها من مؤشرات نظام الجودة.</p>	
<p>1.2/ الخطوة الأولى: اختيار وتعيين العاملين بالمكتبة.</p>	<p>2. إدارة الموارد البشرية:</p>
<p>✓ تحدد إدارة المكتبة المهارات والقدرات التي هي في حاجة إليها مستقبلا والتي صنفت من ضمن الكوادر التي تنقصها بهيكلها التنظيمي.</p> <p>✓ وضع النقاط الرئيسية لاختيار العامل حسب مؤشرات تؤهله لشغل المنصب المتاح بما يتناسب وعناصر الفعالة لتطبيق نظام الجودة.</p> <p>✓ تعيين الكفاءات البشرية اللازمة ذات الخبرة الكافية لتطبيق المعيار وبعدها يتم الاختيار على هذا الأساس.</p>	
<p>2.2/ الخطوة الثانية: التحسين المهني (التدريب).</p>	
<p>✓ العمل على استمرارية تطوير المورد البشري لتطبيق نظام الجودة ومعاييرها بتحديد مجالات التدريب في: معايير الجودة، ممارسات الجودة، القياسات المعيارية، متطلبات نظام الجودة، إدارة الجودة الشاملة، كفايات تطبيق معيار محدد، مؤشرات الجودة وكفايات تنفيذها... الخ؛ بحيث يكون بشكل دوري لتطوير قدراتهم التطبيقية.</p>	
<p>3.2/ الخطوة الثالثة: تشجيع وتحفيز الموارد البشرية بالمكتبة.</p>	
<p>✓ استخدام نظام لتشجيع ومكافأة العاملين بالمكتبة يضمن مواصلتهم لعمليات التطبيق لتحسين الأداء بأفضل الطرق وهذا يعكس عرض كافة مهاراتهم وقدراتهم لبلوغ لأهداف الجودة وفقا للتحفيز المتاحة ببيئة المكتبة، والتي تجعلهم قيد تقديم الأفضل وتتيح نوع من المنافسة بينهم "من يقدم أداء متميز يضمن أخذ المكافأة المقررة من طرف إدارة المكتبة"؛ وبالتالي تعزيز التزامهم نحو مهامهم الموكلة مما يعزز نجاح تطبيق المعيار.</p>	

<p>ملاحظة: يتضمن نظام التحفيز: شهادات تقديرية، مكافأة مالية أو مادية، السماح بإجازات في الحالات الخاصة والضرورية، دعم وتشجيع معنوي، تقدير وتعظيم العمل أمام الزملاء والأهم الترقية المهنية.</p>	
<p>4.2/الخطوة الرابعة: تنظيم فرق العمل مع إدارة الأداء داخل المكتبة.</p>	
<p>✓ وضع كل عامل (موظف) ضمن الفرقة التي سيعمل تحت إشرافها وفي أي مصلحة ينظم عمله.</p> <p>✓ حث كل موظف على المشاركة في العمليات وتحسين الخدمات بشكل مناسب ملتزما بمبدأ التعاون، اتخاذ القرار الأمثل، توظيف مداركه المسبقة حول إدارة مهمة ما، التعامل مع التحديات التي تواجه المكتبة بسهولة، وضع برنامج يوثق خطوات التطبيق...الخ.</p> <p>✓ جعل الأفراد محط أنظار إدارة المكتبة بوضع تقارير تفصل تقدم إنتاجية كل موظف مما يجعله مدركا لأهمية وظيفته وأنه متابع من طرف الإدارة لينعكس بالإيجاب في تقديمه مهارات كفيلة لنجاح نظام الجودة تجعله متميزا عن باقي العاملين.</p> <p>✓ تقييم أعمال ومهام كل عامل وعرض أداء العاملين الأكثر إنتاجا مهنيا وتحسينيا داخل المكتبة، ومنه التعرف على: الاحتياجات، النقائص، الأخطاء، الفرص، نقاط القوة.</p> <p>✓ صياغة برامج التحسين الخاصة بالعمليات والخدمات والأنشطة ومعالجتها بصفة مستمرة (توضيح معالم العمل وكيفية تنفيذها).</p>	
<p>1.3/الخطوة الأولى: تحديد احتياجات المستفيدين.</p>	<p>3. التركيز على</p>
<p>✓ فهم متطلعات واحتياجات المستفيدين لغرض التحسين وتصميم الخدمات داخل المكتبة.</p> <p>✓ العمل على تقديم الخدمات المكتبية وفق توقعاتهم الفعلية (إعداد طلباتهم وتوفير كل نشاط وخدمة وفق رغباتهم).</p>	<p>المستفيد:</p>

<p>✓ التعرف على الخدمات المؤثرة التي يحتاجها المستفيدون لتحقيق حاجاتهم العلمية، الثقافية، الترفيهية.</p> <p>✓ حل وتذليل الصعوبات التي تواجه المستفيدين.</p>	
<p>2.3/الخطوة الثانية: قياس رضا المستفيد.</p>	
<p>✓ استخدام المكتبة الاستبيانات، وصندوق الشكاوى والملاحظات لتقييم أداء وجودة الخدمات بالمكتبة، والعمل على معالجتها من وجهة نظر المستفيدين.</p> <p>✓ الاستفادة من التقارير الناتجة عن الملاحظات والشكاوى لتحسين وتطوير الأداء.</p> <p>✓ فهم وتحليل متطلبات المستفيدين يجعلهم يشعرون أنهم من أولويات واهتمامات المكتبة هذا من جهة، ويولد المسؤولية المهنية لتطوير الأداء من قبل العامل (الموظف) من جهة أخرى.</p>	
<p>3.3/الخطوة الثالثة: مساندة المستفيد في نشاطه وبحثه العلمي.</p>	
<p>✓ تحديد المؤشرات التي أشار لها المعيار المتعلقة برضا المستفيد.</p> <p>✓ التحكم في الأداء بمتابعة مؤشرات التي ترضي المستفيدين.</p> <p>✓ خلق ووضع برامج ثقافية وقرائية مع تقديم خدمات كفيلة لمساعدة المستفيد في بحثه العلمي أو تطوير مهاراته الفكرية أو الفنية.</p> <p>✓ اعتماد مشروع الرقمي لإتاحة المصادر والفهارس الآلية لمحتويات المكتبة ولا ننسى الفعاليات التي تنظمها مما يجعل المستفيد على اطلاع دائم عن كل ما هو جديد.</p> <p>✓ توفير قاعات وفضاءات مجهزة بالأدوات والوسائل المساندة لدعم بحثه أو مهاراته أي كل ما يساند تطلعاته الفكرية.</p> <p>✓ التعاطف مع المستفيدين بتوفير قاعات خاصة وفردية، ممرات لذوي الاحتياجات الخاصة والهمم، مواقف سيارات، كاميرات مراقبة لحماية ممتلكاتهم، الأمن الداخلي بالمكتبة والكثير من الممارسات المساهمة للحفاظ على العلاقة الثلاثية بين المكتبة والمستفيد والعاملين.</p>	

<p>1.4/الخطوة الأولى: تحديد العمليات والخدمات الضرورية لتسيير وإدارة المكتبة.</p>	<p>4. إدارة العمليات والخدمات:</p>
<p>✓ وضع العمليات والخدمات التي ستقدمها المكتبة.                  ✓ تحديد الإجراءات الخاصة بكل خدمة لضمان أداء العمل ومتابعة بشكل دوري.                  ✓ وضع مؤشرات المعيار التي تقابل كل خدمة لقياسها وتقييمها وتحسينها ومنه تحقيق الأهداف المرجوة.                  ✓ متابعة سير كل خدمة لضمان تحقيق المعايير المحددة.</p>	
<p>2.4/الخطوة الثانية: التحسين المستمر للعمليات والخدمات.</p>	
<p>✓ التعرف على أداء سير عمل الخدمات والعمليات لتصحيح الانحرافات والفجوات التي تعيق تنفيذ وتحسين الخدمة.                  ✓ استخدامات لتطبيقات ونظم متطورة من أجل إتاحة وتسويق الخدمات المكتبية.                  ✓ اعتماد على التكنولوجيات الحديثة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي للارتقاء بالخدمات المكتبية الرئيسية.                  ✓ المراجعة والرقابة المستمرة لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات الوقائية لذلك.                  ✓ التحسين المستمر وفق معايير ومؤشرات المعيار التي حددها الدليل المعياري (ايزو 11620).                  ✓ العمل على مشاركة العاملين في عمليات التحسين بتوظيف أفكارهم وخططهم لتطوير الخدمات فهم أدري بالموجود والأفضل.                  ✓ الاعتماد على نماذج مكتبات عالمية أو تجارب ناجحة وفعالة للاستراتيجيات التحسين المستقبلية.                  ✓ نشر ثقافة التحسين المستمر داخل المكتبة مما يندد التزام الموظفين بتعزيز مفهوم التغيير، التطوير على المدى البعيد.</p>	

المصدر: من إعداد الباحثة.

الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620  
بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

11.6. صياغة استراتيجيات لخطوات تطبيق معيار ايزو (11620: 2023) بالمكتبات الرئيسية

للمطالعة العمومية الجزائرية طبقا لمؤشرات الأداء :

تمهيدا لتنفيذ المعيار في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الوطنية سيتم عرض استراتيجيات فعالة لتحقيق أهداف الجودة ورفع الأداء من خلال التطرق لخطوات التطبيق بشكل مفصل، بما فيها تحديد إجراءات العملية والنتائج المتوقعة، المتمثلة في الجداول أدناه:

الجدول رقم (54): التخطيط الاستراتيجي لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.

البعد الاستراتيجي الأول (التخطيط الاستراتيجي)		
الهدف الاستراتيجي: زيادة ورفع كفاءة العمليات والخدمات المكتبية.		
رقم الهدف	وصف الهدف	يركز هذا الهدف على تحديد خطوات العمل وتقسيم المهام والمسؤوليات للأفراد المناسبين من أجل خلق بيئة عمل متكاملة للنجاح والتميز بكفاءة، حيث يعتبر هذا البعد من أبرز الخطوات لتطبيق معيار ايزو 11620، وجاء بغرض تجويد المخرجات المكتبية وتحسين الأداء مروراً بالعناصر التالية: (القيادات، الميزانية، المهام والمسؤوليات، الرقمنة، سياسات العمل، أنظمة المكتبة، الإدارة، المجموعات المكتبية...).
B-01	أبرز المبادرات والنتائج المتحصل عليها:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تحسين الأداء ورفع كفاءة الخدمات المكتبية.</li> <li>✓ توجيه كل عامل (موظف) للعمل المناسب لمؤهلاته مما يضمن خلق التميز.</li> <li>✓ استخدام الأدوات والوسائل المناسبة لتطبيق العمليات.</li> <li>✓ وضع خطة كفيلة للصرف والإنفاق المتوازن لمتطلبات التنفيذ.</li> <li>✓ صياغة خطة متكاملة تعرض خطوات التطبيق بدقة لمعيار ايزو 11620 داخل المكتبة.</li> </ul>
الإجراءات:	وفي هذه المرحلة لا بد من أخذ النقاط التالية بجدية، نلخصها في:	

<p>✓ تشكيل مجموعات أو فرق العمل سواء تعلق الأمر بالطاقم الإداري أو التقني.</p> <p>✓ تعيين كفاءات قيادية لكل فريق بالمكتبة.</p> <p>✓ الاستعانة بخبراء مختصين في مجال المكتبات والمعلومات لصياغة خطط وبرامج تحقيق الجودة بهدف توجيه الفريق وفق أسس رشيدة ومعيارية.</p> <p>✓ اسناد المهام لمن يناسبها كل حسب تخصصه وخبرته المهنية.</p> <p>✓ مشاركة أفراد المكتبة في اعداد خطة لكافة خطوات التطبيق والآخذ بقراراتهم.</p> <p>✓ الاعتماد على التحليل الرباعي SOWT (نقاط القوة، الضعف، الفرص، التحديات) أثناء وضع الخطة الاستراتيجية خطوة بخطوة من البداية.</p> <p>✓ مراجعة وتحيين خطة العمل حسب التطورات الحاصلة كل شهر من إعدادها.</p> <p>✓ تحديد مجالات التي تحتاج لتحسين المستمر بالمكتبات الرئيسية.</p> <p>✓ تحديد الموارد المالية، البشرية، التكنولوجية الضرورية لتطبيق المعيار.</p> <p>✓ وضع جدول زمني يحدد الوقت المستغرق لكل عملية أو خدمة، مع تاريخ بداية ونهاية التقييم والتحسين.</p> <p>✓ اختيار الكفاءات المسؤولة عن متابعة العمل والتقييم، التحسين، ومن يقوم بالعمليات الإدارية والفنية.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مؤشرات الموظفين.</li> <li>• مؤشرات المجموعات.</li> <li>• مؤشرات الوصول.</li> <li>• مؤشرات العمليات والخدمات.</li> <li>• مؤشرات المالية.</li> <li>• مؤشرات المرافق.</li> </ul>	<p>مؤشرات الأداء الخاصة ببعث التخطيط الاستراتيجي:</p>

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

الجدول رقم (55): التنظيم الإداري والمالي لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.

البعد الاستراتيجي الثاني (معيار التنظيم الإداري والمالي)		
الهدف الاستراتيجي: تحقيق الارتقاء بكفاءة، وفعالية البيئة التنظيمية والإدارية والمالية.		
رقم الهدف	وصف الهدف	يهدف هذا البعد لتحديد احتياجات الأفراد (العاملين) والمكتبة من الوسائل والتجهيزات الضرورية لتطبيق نظام الجودة وتحسين الأداء، كما يهتم بمصاريف اقتناء المجموعات، التجهيزات، مصاريف الدورات التكوينية وغيرها؛ ولتحقيق ذلك تقوم إدارة المكتبة بـ:
B-02		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقييم المخرجات ودراسة الوضع الداخلي والخارجي.</li> <li>2. وضع خطة تنفيذية تحدد كفاءات إدارة الميزانية وفق احتياجات والأولويات.</li> <li>3. التأكد من أن استراتيجية العمل تتماشى مع الموارد المتواجدة.</li> <li>4. وضع معايير لتنظيم الأعمال والمجموعات والخدمات.</li> </ol>
أبرز المبادرات والنتائج المتحصل عليها:		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ التحديد الدقيق للاحتياجات والموارد اللازمة لتطبيق المعيار.</li> <li>✓ إعادة هندسة كافة العمليات الإدارية والفنية وفق الدليل المعياري.</li> <li>✓ إعداد برنامج يوضح صرف الميزانية وفقا لاحتياجات تطبيق خطوات المعيار (ايزو 11620).</li> <li>✓ تعزيز عملية الاتصال بين مستويات المكتبة مع تعميم سير عملية التغذية العكسية بين العاملين.</li> <li>✓ تطوير البنية التحتية لدعم الأداء وتحسينه ومنه تحقيق الجودة.</li> <li>✓ توافر وسائل الراحة مثل التجهيزات المادية مثل الطاولات والكراسي، الآلات، الطابعات بالإضافة للأجهزة الخاصة بالإضاءة والمعدات الضرورية لمساعدة العاملين بالعمل والمستفيدين للبحث عن المعلومات.</li> </ul>
الإجراءات:		<p>وفي هذه الخطوة لا بد من أخذ الممارسات التالية بجدية، نلخصها في:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ من ناحية التنظيم: اختيار أفراد من المكتبة لمتابعة سير البرنامج المالي المحدد، مما يضمن معالجته عند الحاجة.</li> </ul>



## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو أفق التطور.

<p>✓ صياغة برنامج مالي لدعم نجاح وتطبيق المعيار وممارساته الاستراتيجية.</p> <p>✓ وضع مجموعة من مؤشرات المعيار التي يجب العمل عليها حتى تتمكن المكتبة الرئيسية من مراقبة مستوى التقدم في تحسين الخدمات.</p> <p>✓ صياغة برنامج لاقتناء المجموعات وكيفية اختيارها سواء حسب احتياجات المستفيدين أو متطلبات المكتبة.</p> <p>✓ إعداد خطة متكاملة لأداء الخدمات والنشاطات من جهة، والمتطلبات اللازمة من جهة أخرى.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• النسبة المئوية للوسائل المؤسسية المخصصة للمكتبة.</li> <li>• التكلفة لكل مستخدم.</li> <li>• نسبة نفقات الاقتناء إلى تكاليف الموظفين.</li> <li>• تكلفة الإعارة لكل استخدام لمجموعة.</li> </ul>	<p>مؤشرات الأداء الخاصة ببعيد التنظيم الإداري والمالي.</p>

المصدر: من إعداد الباحثة.

الجدول رقم (56): إدارة الموارد البشرية لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.

البعد الاستراتيجي الثالث (إدارة الموارد البشرية)		
الهدف الاستراتيجي: تنمية الموارد البشرية لتعزيز مستوى الأداء وتحقيق الجودة بالمكتبة.		
<p>تهدف الخطوة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية؛ لمجموعة الأهداف الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير الأداء بتحسين الخدمات المكتبية من قبل متخصصين وموظفين ذوي خبرة وتكوين عالي.</li> <li>• تطوير أساليب ومهارات الموارد البشرية للتفاعل مع نظام الجودة باستخدام ممارسات فعالة مستوحاة من مواصفات ومعايير عالمية.</li> <li>• عقد دورات تكوينية للعاملين لرفع من كفاءتهم وبروز قيادات إدارية وتقنية، ومكتبية مؤهلة أكثر.</li> <li>• تعزيز نسبة الإنتاجية والتقدم بمستوى نظام الجودة طبقا لتطور منسوبة هيئة المكتبة.</li> </ul>	<p>وصف الهدف</p>	<p>رقم الهدف</p> <p>B-03</p>

<p>✓ الحصول على كفاءات إدارية ومكتبية فعالة.</p> <p>✓ بلوغ درجات متميزة في جودة الأداء بالمكتبة.</p> <p>✓ زيادة ورفع من إنتاجية وتقدم مستوى المكتبة بين أقرانها من المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.</p> <p>✓ تحقيق أبرز متطلبات تطبيق معايير الجودة وضمان استمراريته.</p> <p>✓ خلق منظومة متكاملة قوية بكفاءاتها المكتبية قادرة على مجابهة التحديات وإدارة المخاطر مع ضمان تطبيق نظام الجودة.</p> <p>✓ مورد بشري واعي متمكن من تحسين، تطوير، تقييم، متابعة العمليات والخدمات كذلك الأنشطة المكتبية وفق مؤشرات ومواصفات المعيار العالمية.</p>	<p>أبرز المبادرات والنتائج المتحصل عليها:</p>
<p>وفي هذه الخطوة "إدارة الموارد البشرية" لا بد من أخذ الممارسات التالية بجدية، <b>نلخصها في:</b> إدارة الموارد البشرية تتطلب تخطيطا عميقا كونها من أبرز خطوات تطبيق معايير الجودة، فنجاح نظام الجودة مقترن بشكل كبير ودقيق بالموارد البشري؛ لأن الكفاءة في اختيار وتكوين هذا المورد يفعل ضمنا أدوار والخدمات المقدمة بالمكتبة بصورة صحيحة وذات أبعاد هادفة للمكتبة. فيما يلي نقد ممارسات لإدارة الموارد البشرية في سياق المكتبات الرئيسية حسب معيار ايزو 11620:</p> <p>1. تحديد احتياجات المكتبة من الموارد البشرية في كافة المصالح مع تبيان أي فرد كفيل بتلك المهام والوظائف التي سوف توكل إليه، هنا نستخدم اختيار المنصب على حسب شروط ومعايير التوظيف التي تحتاجها المكتبة في العامل (المكتبي).</p> <p>2. وضع برنامج وخطط لتكوين الموظفين الجدد بالمكتبة.</p> <p>3. تدريب الموظفين القداماء بمجال نظام الجودة لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر في هذا الخصوص.</p>	<p>الإجراءات:</p>

<p>4. لا بد من عرض فرص الترقية والتأهيل المهني حسب إنتاجية وابداع واطافة كل موظف كحافز مهني للتقدم وفي نفس الوقت التشجيع على المنافسة الفعالة التي تعود بالمنفعة الإيجابية لكلا الطرفين.</p> <p>5. خلق بيئة متكاملة ومشجعة تسمح بمتابعة الأداء الوظيفي وبلوغ رضا العاملين (المكتبيين).</p> <p>6. ربط العلاقات بين العاملين بالمكتبة بإسناد المهام المشتركة أو المكملة لبعضها مما يسمح بتشكيل علاقات بناءة وفعالة لتطوير الأداء وتحسين الخدمات ورصد الأخطاء قبل وقوعها جراء التفاعل الإيجابي الذي يكشف مسارات عديدة من خلال التواصل.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في التدريب.</li> <li>● النسبة المئوية للعاملين في الشراكات التعاونية والمشروعات.</li> <li>● عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي لكل موظف.</li> <li>● معدل نسبة موظفي خدمات المستعملين.</li> <li>● متوسط زمن معالجة الوثائق.</li> <li>● الموظفين لكل فرد.</li> <li>● نسبة الموظفين الذين يقومون بدعم البحث.</li> <li>● عدد المنشورات البحثية لكل عضو من الموظفين بالمكتبة.</li> <li>● النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في الخدمات التعليمية.</li> <li>● النسبة المئوية للموظفين المنتجين للخدمات من إجمالي الموظفين.</li> </ul>	<p>مؤشرات الأداء الخاصة ببعث إدارة الموارد البشرية.</p>

المصدر: من إعداد الباحثة.

الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

الجدول رقم (57): التركيز على المستفيد لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.

البعد الاستراتيجي الرابع (التركيز على المستفيد)		
الهدف الاستراتيجي: تحقيق رضا المستفيد.		
رقم الهدف	وصف الهدف	تهدف إدارة المكتبة إلى تقديم خدمات متميزة ذات سمات عالية الجودة مما يساهم في دفع عجلة تنمية ودعم البحث العلمي وتشجيع المجتمع على اكتساب ثقافة متنوعة من خلال التركيز على توفير المجموعات المختلفة بأشكالها المتنوعة التي تساعده في بيئته الأكاديمية أو المدرسية أو البحثية أو حتى الثقافية باستخدام أحدث الأدوات والوسائل مع عرض برامج ونشاطات وتقديم خدمات تكون سبيل لبناء قدراته وتنمية مهاراته سواء العلمية أو الفنية.
B-04		
أبرز المبادرات والنتائج المتحصل عليها:		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تحقيق رضا المستفيد.</li> <li>✓ ضمان توفير خدمات وأنشطة تلبى احتياجات كل مستفيد بشكل فعال ومستمر.</li> <li>✓ فهم رغبات وطلبات المستفيدين من المكتبة الرئيسية.</li> <li>✓ دعم البحث العلمي والمؤسسات الاجتماعية والتربوية.</li> <li>✓ مراجعة وتعديل خطة العمل بصفة دورية وفق احتياجات المستفيد.</li> </ul>
الإجراءات:		<p>أما عن الخطوة المتعلقة بـ "التركيز على المستفيد" لا بد من أخذ الممارسات التالية بجديّة، نلخصها في:</p> <p>1. استطلاع على احتياجات ورغبات المستفيدين: تشمل هذه الخطوة توزيع استبانات على المستفيدين مع الحصول على الشكاوى والآراء المتعلقة بهم عن طبيعة الخدمات المكتبية بغرض التطلع على رضاهم وفهم احتياجاتهم، ووفق ذلك تعمل المكتبة لتطوير وتحسين الأنشطة وتكون العملية بشكل دوري.</p>

<p>2. توفير أوعية مكتبية متنوعة: تعمل المكتبة على توفير مجموعات متنوعة من مصادر المعلومات في مختلف التخصصات لتلبية احتياجات فئات مختلفة واهتمامات متعددة.</p> <p>3. الاستجابة الفورية: تقوم المكتبة بالتفاعل الفوري مع متطلبات المستفيد بتسريع عملية الرد عن معظم استفساراته ومساندته لحل مشاكله البحثية إما بتوجيهه أو إرشاده مباشرة مما يضمن كسب ولاءه الفعلي للمكتبة.</p> <p>4. تحسين الخدمات المكتبية: جعل الخدمات المقدمة للمستفيد سهلة الوصول تمتاز بالمصداقية والكفاءة استنادا لتوقعات ومطالب المستفيدين واعتبارها رد إيجابي للحصول على رضاهم.</p> <p>5. توفير فضاءات ومرافق مناسبة للعمل والقراءة أي كل ما يساهم في أداء مختلف الأنشطة والاستفادة من الخدمات.</p> <p>6. ضمان إتاحة خدمات ونشاطات متنوعة تخدم جميع شرائح المجتمع.</p> <p>7. تقديم خدمات رقمية تواكب العصر الحالي للمستفيد.</p> <p>8. التحسين المستمر للأداء داخل المكتبة مقارنة مع مؤشرات ومعايير المحددة في المعيار (ايزو 11620).</p> <p>9. على العاملين بالمكتبة الالتزام بجملة القواعد والسلوكيات المهنية لخلق بيئة تتلاءم مع البحث العلمي وبلوغ رضا المستفيدين؛ بمعنى تحمل المسؤولية والتفاني بأخلاقيات التواصل والتعامل سواء تعلق الأمر بالمستفيد أو أداء العمليات بمصداقية دون المساس بالتجاوزات للأخلاقية التي من شأنها نشر الفساد وتشويه صورة المؤسسة.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● إنتاجية الموظف في خدمات الإعارة والاسترجاع.</li> <li>● إنتاجية الموظف في معالجة الوسائط.</li> <li>● متوسط وقت الحصول على المستندات.</li> <li>● معدل رجوع كل فرد لأداء خدمة معينة (الاستعداد للعودة).</li> <li>● رضا المستفيد (المستخدم).</li> </ul>	<p>مؤشرات الأداء الخاصة ببعد التركيز على المستفيد.</p>

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• معدل التأثير في الجمهور المستهدف.</li> <li>• معدل استخدام المستفيدين للمقاعد.</li> <li>• معدل مشاركة كل فرد في دروس التدريب.</li> <li>• معدل مشاركة كل فرد في أنشطة المكتبة.</li> <li>• النسبة المئوية لطلبات المستفيدين الخارجيين (المعلومات الالكترونية).</li> <li>• النسبة المئوية لمعدل الإعارة للمستفيدين الخارجيين.</li> <li>• التأثير الملموس.</li> <li>• النسبة المئوية من المجبيين على الاستبيان الذين يؤكدون على ضرورة تواجد المكتبة بمنطقتهم.</li> <li>• النسبة المئوية لردود على الاستبيان (من الذين يعرفون المكتبة).</li> <li>• النسبة المئوية للمستفيدين الذين حضروا من دروس التدريب على تقنيات المعلومات والاتصالات.</li> <li>• النسبة المئوية للمستفيدين الذين استفادوا من دروس التدريب المعرفية والحسابية.</li> </ul>	
---	--

المصدر: من إعداد الباحثة.

الجدول رقم (58): إدارة العمليات والخدمات المكتبية لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.

البعد الاستراتيجي الخامس (إدارة العمليات والخدمات المكتبية).		
الهدف الاستراتيجي: تطوير الخدمات والمساهمة الفعالة لتنمية وخدمة المجتمع.		
رقم الهدف	وصف الهدف	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ يركز الهدف على إدارة نظام الجودة نحو النجاح والمساهمة في إثراء وخدمة المجتمع.</li> <li>▪ تطوير مخرجات المكتبة الإدارية والفنية وصولا للأداء على صعيد كافة المستويات بما يتوافق ومؤشرات المعيار العالمي ايزو 11620.</li> </ul>
B-05		

<p>✓ تطوير الخدمات والأنشطة الحالية وجعلها ذات طابع متميز .</p> <p>✓ الوصول لتقديم خدمات الكترونية لتوسيع نطاق الاستفادة وإرضاء المجتمع الحالي والمستقبلي .</p> <p>✓ تطوير الخطة الاستراتيجية للمكتبة بما يتوافق والمعايير العالمية ومواصفات الجودة ومواردها المتاحة مما يساعدها في تقدم أدائها بشكل فعال .</p> <p>✓ تنمية المشاركة والعمل الاستراتيجي المستمر بين العاملين بالمكتبة بفعالية لتحقيق الجودة وفق مؤشرات مقننة وعليه بلوغ الأهداف والنتائج المرجوة .</p> <p>✓ وضع آلية متفق عليها لتقييم الخدمات والأداء بشكل مستمر .</p> <p>✓ العمل وفق مؤشرات دقيقة تحدد اختيار القيادات وشغل الوظائف لمن يناسبها، اقتناء مجموعات متناسقة لما يطلبه المستفيد، تقديم أنشطة متميزة، تكوين العاملين، تطوير الخطط والبرامج وغيرها كلها حسب الدليل المعياري لمؤشرات الأداء ايزو 11620 .</p>	<p>أبرز المبادرات والنتائج المتحصل عليها:</p>
<p>وفي هذه الخطوة "إدارة العمليات والخدمات المكتبية" لا بد من أخذ الممارسات التالية بجدية، نلخصها في:</p> <p>وضع خطة لتطوير كل خدمة إدارية أو فنية كانت وفق ما هو منصوص عليه في دليل المعيار وحسب احتياجات المستفيدين، وبناء على هذا تتضمن الخطة التي تسمح بتسيير ممارسات الخطوة المتعلقة بإدارة العمليات والخدمات المكتبية في:</p> <p>1. <u>التخطيط</u>: يتطلب هذا العنصر في هذه المرحلة الفهم الدقيق للاحتياجات المستفيد من أجل توفيقها مع تصميم وتحسين الخدمات وتوجيهها على النحو الصحيح.</p> <p>2. <u>إعداد وتصميم العمليات</u>: هي عملية تقوم على تنظيم منسق للعمليات في المكتبة، بدءا من اختيار الموارد وتنظيمها وإدارتها حتى تقديمها وتحديد الموارد البشرية المختارة لتسيير هذه الخدمات، مع الالتزام بمؤشرات محددة في كل العناصر المذكورة سابقا وضمان تنفيذها بمرونة وفعالية.</p>	<p>الإجراءات:</p>

<p>3. <u>التطبيق الصحيح</u>: تلتزم إدارة المكتبة على استخدام مؤشرات الجودة على خدماتها وأنشطتها بالاعتماد على أساليب وممارسات يعتمد عليها لتحسين الجودة مثل: آليات تطبيق الجودة، مصلحة خلية الجودة إلى غير ذلك.</p> <p>4. <u>المتابعة والرقابة</u>: يتحدد في هذه المرحلة المتابعة الذاتية والرقابة المستمرة التي تفرضها المكتبة على جميع الأقسام والمصالح بالاعتماد على لجنة متخصصة "خلية الجودة" مما يجعلها حريصة على تقييم مخرجاتها ومتابعة عمليات التحسين لرفع من كفاءة ومستوى الخدمات.</p> <p>✓ ونشير إلا أن هذه العملية تستحسن إعداد تقارير المراقبة وتقديم مستوى كل خدمة باستمرار للكشف أن الخدمات صممت وفق الامتثال للمعايير.</p> <p>5. <u>تقديم خدمات متطورة</u>: السعي إلى إضافة خدمات حديثة ومتميزة تعزز من أدوار المكتبة وتحقق استفادة أفضل بالنسبة للمستفيدين من جهة أخرى، ويمكن أن نذكر منها: خدمات الذكاء الاصطناعي، خدمات رقمية، خدمات توجيه وإرشاد المستفيد وغيرها من الأمثلة.</p> <p>6. <u>ضمان الاستمرارية</u>: التأكد من وجود أنظمة ويقظة معلوماتية لمتابعة سير عمليات التحسين بالخدمات بشكل دوري بالاعتماد على التقييم وتعزيز خطة العمل في كل مرة استنادا لذلك.</p> <p>❖ وتتمثل هذه العمليات الشائعة حسب دليل المعيار في:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• توفير المجموعات المكتبية: حرص إدارة المكتبة على توافر الموارد المعلوماتية المطبوعة أو الرقمية بمختلف أشكالها لمساعدة بعض الفئات كالكبار وذوي الاحتياجات الخاصة... الخ، طبقا لمعايير مقننة في سياسة الاختيار.</li><li>• خدمة الإرشاد والتوجيه: من الضروري توافر خدمة الإرشاد والتوجيه كخدمة خاصة لمستفيدين بغرض مساعدتهم في إنجاز بحوثهم العلمية</li></ul>	
---	--



<p>والوصول للمصادر بسهولة وأيضا تعليمهم طرق البحث والتقصي عن المعلومات.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأمان وتوفير الفضاءات المتنوعة: يتطلب أن يكون مبنى المكتبة وفق المعايير المادية المشار إليها في معيار ايزو 11620 من جوانب متعددة من حيث: الارتفاعات، المساحة، الأشكال، أجهزة وأدوات الراحة، معدات أمنية كالكاميرات وأجهزة الحرائق، بمعنى عام مختلف إجراءات المساهمة في تفعيل أدوار المكتبية لخدمة المستفيد.</li> </ul> <p>ملاحظة: سيتم التطرق بالتفصيل في هذه الجزئية أسفل الجدول. (معايير إدارة الخدمات).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• المجموعات (المجموعات المادية/ الالكترونية).</li> <li>• النسبة المئوية للعناوين الغير مستخدمة.</li> <li>• إعاره لكل فرد.</li> <li>• النسبة المئوية لمساحة تخزين المجموعات.</li> <li>• المساحة المخصصة لكل فرد.</li> <li>• أوقات الفتح مقارنة مع الطلب.</li> <li>• أماكن المتاحة لجلوس الأفراد.</li> <li>• النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج لترميم.</li> <li>• النسبة المئوية للمواد النادرة التي هي في حالة مستقرة.</li> <li>• النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر الأنترنت.</li> <li>• معدل سرعة المعاملات المرجعية.</li> <li>• نسبة الوثائق المحولة رقميا لكل مجموعة خاصة.</li> <li>• عدد الوثائق الرقمية لكل 1000 وثيقة في المجموعة.</li> <li>• نسبة نجاح الإعاره بين المكتبات.</li> <li>• سرعة الإعاره بين المكتبات.</li> <li>• متوسط وقت استرجاع المستندات من الأكوام المغلقة.</li> </ul>	<p>مؤشرات الأداء الخاصة ببعده إدارة العمليات والخدمات المكتبية.</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>● دقة الرفوف.</li><li>● النسبة المئوية للعناوين المطلوبة في المجموعة.</li><li>● توفر العناوين المطلوبة.</li><li>● معدل المنشورات في وسائل الإعلام لكل حدث.</li><li>● النسبة المئوية للجمهور المستهدف الذي تم الوصول إليه بما في ذلك المستفيدين غير مباشرين.</li><li>● النسبة المئوية للزيارات الافتراضية للفهرس الإلكتروني.</li></ul>	
---	--

المصدر: من إعداد الباحثة.

## 12.6. معايير إدارة العمليات والخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية طبقا لمؤشرات

معيار ايزو 11620: باعتبار الخدمات الركيزة الأساسية لبلوغ آفاق متطورة والسبيل لتحقيق رضا

المستفيدين، سعت الباحثة للتفصيل فيها مع تحديد خطوات تطبيقها في التالي:

أ. **معايير خدمة الإعارة:** يتم العمل بوضع قواعد وسياسات واضحة حول عملية الإعارة سواء من ناحية إدارة الإعارات أو من حيث شروط المتعلقة بهذه العملية بالنسبة للمستفيدين، وعليه نقدم مجموعة الممارسات والإجراءات التي يجب اتباعها:

- وضع سياسة تتضمن قواعد الأساسية لكيفية توفير المجموعات وحمايتها.
- تدريب الموظفين على إجراءات عمليات الإعارة والاسترجاع على النحو الصحيح.
- توفير الفضاءات المناسبة للحفاظ بحيث تكون مجهزة بالمعدات والوسائل التي تضمن سلامة الأوعية المكتبية على المدى البعيد.
- وضع شروط لتداول الأوعية الفكرية سواء المطبوعة أو الإلكترونية منها.
- يجب أن يتوافق عدد موظفين الإعارة مع متطلبات المستفيدين داخل المكتبة.
- تعمل المكتبة على توفير نظام الحماية من السرقات وخروج المواد بطرق غير قانونية خارج مبناها.
- إعداد قائمة حول المراجع التالفة وتوجيهها مباشرة للترميم والتجليد لضمان استخدامها ومنه الحفاظ على التراث الوطني.
- إعداد جدول موثق يوضح الأوعية الضائعة والغير مسترجعة من أجل تعويضها وفق القانون الداخلي للإدارة المكتبة وما نصت عليه العقوبات في هذا الخصوص.

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

- توفير خدمة الاستنساخ مما يسمح بإجراء نسخ حول ما يحتاجه المستفيد خاصة في حالات معينة مثل: مستفيد خارجي، وعاء غير مؤهل للإعارة الخارجية الخ.
  - استخدام نظام الباركود الشائع مما يضمن تسهيل عمليات الاسترجاع المواد المكتبية.
  - لا بد من الاهتمام بقسم الإعارة من خلال توفير التجهيزات والوسائل المناسبة مثل: أجهزة البحث، طابعات، طاوولات وكراسي مريحة للقراءة، كاميرات مراقبة، عربات نقل الأوعية، خزائن زجاجية لعرض المراجع الحديثة وغيرها من المعدات الضرورية بالقسم.
- ب. **معايير إدارة المحافظة على المجموعات:** تتمثل في التالي:
- توفير نسخ متعددة من العناوين كثيرة الطلب.
  - على إدارة المكتبات دائما اختيار المجموعات حسب احتياجات المستفيدين.
  - تزويد وتوفير المجموعات الرقمية.
  - التغطية الموضوعية لجميع المجالات العلمية بالمكتبة وبأشكال متعددة (رسائل، مقالات، كتب، مواد التدريس والتعلم، التقارير العلمية، مطبوعات الكترونية...).
  - إعادة اقتناء المواد التي عليها طلب متكرر وهي في حالة ترميم أو شكلها الأصلي أصبح غير صالح للاستخدام.
  - اعتماد على مؤشرات لحفظ المجموعات بأماكن تضمن الحفاظ على التراث الثقافي مثال ذلك: مراعاة كل من درجة الحرارة الملائمة من 2 درجة مئوية إلى 18°، الضوء، التكيف لتكون محفوظة في ظروف بيئية مناسبة.
  - على إدارة المكتبة المحافظة على تغليف وتجليد المصادر النادرة والقديمة مثل المخطوطات.
  - الاستفادة من قبول الهبات والمساعدات من خارج المكتبة واستثمارها فيما ينفع.
- ت. **معايير الجرد:** باعتبار عملية الجرد من أبرز العمليات في إدارة المكتبة، إليك بعض المعايير والممارسات الأساسية من نص المعيار التي يمكن الالتزام بها عند إجراء عملية الجرد نذكرها في:
- تعمل إدارة المكتبة على الفحص المادي المستمر للمواد المخزنة من أجل التأكد من سلامتها من الإصابة بأي ضرر، وهنا يستحسن أن تكون عملية الجرد كل سنة بصفة الزامية.
  - تتحقق المكتبة من إعادة فحص المعلومات المقدمة في القاعدة أو النظام الخاص بها على أنها صحيحة وغير ناقصة.

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

- تشكيل فريق متخصص يتولى عمليات الجرد بشكل مستمر.
- بعد عملية الجرد تقوم المكتبة بتحديد كل من: المواد التالفة، والضائعة من أجل وضع حلول مسبقة وتدارك المشاكل.
- ث. **معايير الفهرسة والتصنيف:** نهدف من تقديم هذه المعايير لتحقيق فهرسة وتصنيف مميز وفعال على المدى البعيد لتلبية احتياجات ورغبات المستفيدين لتسهيل عملية الوصول للمعلومات، وعليه نشير لأهم الممارسات المهمة في كلتا العمليتين:
  - تضع إدارة المكتبة سياسة تحدد فيها إجراءات كل من عملية التصنيف والفهرسة وتشير للمعايير المستخدمة لإدارة وتفعيل الخدمتين بشكل مستمر.
  - استخدام نظام تصنيف معترف به في مجال المعلومات مثل: تصنيف ديوي العشري.
  - تقسيم التصنيفات الرئيسية إلى تصنيفات فرعية للتخصص أكثر في الموضوعات.
  - الاعتماد على تسميات واضحة وموحدة الاستخدام أي بسيطة بغرض إعطاء تسميات للفروع والتخصصات لتجنب الالتباس والتشويش.
  - الاعتماد على الأنظمة الالكترونية المعروفة في عملية التصنيف والفهرسة.
  - استخدام الواصفات الصحيحة والكلمات الرئيسية التي تعكس المضمون بشكل دقيق.
  - الاعتماد على كلمات ملائمة تناسب فهم المستفيد تمتاز بالبساطة والوضوح.
  - التحقق من كتابة الكلمات والمعلومات بدقة وضمان توحيد الحروف والهجاء سواء على السجلات الورقية أو الأنظمة التكنولوجية.
  - الحرص على أن كافة الحقول والمعلومات تم ملؤها بالشكل الصحيح والمطلوب دون أخطاء أو فراغات تعيق عملية البحث والاسترجاع بالنسبة للمستفيد.
  - المراجعة الدورية لقياس وتقييم دقة الفهرسة والتصنيف لتحسين نتائج البحث والتنقيح وتعديل مخرجات المكتبات الرئيسية.
- ج. **معايير التكتيف والاستخلاص:** تعتبر عملية التكتيف والاستخلاص من العمليات الأساسية المستخدمة للحصول على مصادر المعلومات، ومنه نقدم أهم المعايير في هذا السياق:
  - دراسة الموضوع وعناصره من ثم تحديد المعلومات بشكل دقيق للمساهمة في تحليل الموضوع بدقة.

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

- تكليف فرقة عمل مناسبة للقيام بهاتين العمليتين كونهما يحتاجان لمعرفة وتكوين جيد لتحقيق النتائج المرجوة.

#### ح. معايير الإرشاد والتوجيه: يمكن الإشارة إليها في التالي:

- تعليم وتكوين المستفيدين على آليات وطرق البحث الوثائقي والأدوات الاسترجاعية.
- تدريب المستفيدين على التعامل واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمكتبة.
- لا بد أن تكون مصلحة الإرشاد والتوجيه قريبة على أنظار المستفيدين بمجرد الدخول للمكتبة.
- إعداد برامج دورية لتدريب المستفيدين حول كافة استخدامات المكتبة وكذلك إقامة نشاطات وورشات تشمل تطوير مهارتهم في مجالات مختلفة.
- محاولة التعرف عن مستجدات تطور الخدمات والأنشطة بقياس رضا المستفيدين في كل مرة.
- وضع نظام محفز لتشجيع المستفيدين على ارتياد المكتبة مثل: تنظيم مسابقات، تقديم مكافآت، توفير خدمة الانترنت، تشييد مساحات للراحة واللعب، اقتراح نشاطات متنوعة كل حسب مجال اهتمامه.

#### خ. معايير إدارة وتسيير التكاليف والمنفقات لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية

للمطالعة العمومية: يحتاج تطبيق مشروع نظام الجودة بالمكتبات الرئيسية الوطنية من أجل ضمان الامتثال والتوجه الصحيح نحو تبني خطوات ومراحل تطبيق معيار محدد التسيير الدقيق للتكاليف مما سيحقق النجاح واستمرارية المهام والوظائف داخلها، أي وجود نفقات معتبرة تسمح بمواصلة سير وإدارة العمليات والخدمات، وكما هو متعارف عليه فإن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تتلقى ميزانية ضخمة على غرار باقي المكتبات التي تتقاضاها من قبل وزارة الثقافة؛ وطبقا لمؤشرات الأداء ايزو 11620 فقد أشار لأهم النفقات التي يجب مراعاتها أثناء عملية التطبيق فقامت الباحثة استنادا لذلك بتسليط الضوء على التقسيمات الواجب أخذها بعين الاعتبار في الميزانية، وهي كالاتي:

- تكاليف شراء الأنظمة الوثائقية لإدارة وتسيير الخدمات وأيضا أنظمة حماية المعلومات.
- تكاليف صيانة الأنظمة في حالة حدوث عطل أو مشكل تقني.
- تكاليف الخاصة باقتناء المجموعات المادية (الورقية) أو المصادر الرقمية.
- تكاليف ونفقات المتعلقة بالتجهيزات التكنولوجية، الأثاث، أجهزة الأمنية مثل معدات الحماية وكاميرات المراقبة، أدوات ووسائل العمل وغيرها.
- تكاليف البرامج التكوينية والتدريبية الموجهة لكل من العاملين أو المستفيدين.

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

- نفقات النشاطات الثقافية وتجهيزاتها التي تقوم بها المكتبات خلال السنة.
- نفقات التي تحتاجها المكتبة أثناء عملية التقييم والرقابة لبرامج تحسين الجودة.
- د. **معايير التسويق:** يتضمن معايير التسويق مجموعة من الأسس والمعايير التي تعتمد عليها المكتبات من أجل ترويج خدماتها، والتي كانت متمثلة في ممارستين:
  - تعمل إدارة المكتبة على الترويج للخدمات والأنشطة بناء على مجموعة الفعاليات والأدوات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الخاص بالمكتبة.
  - ترويج الفعاليات والأنشطة المكتبية بالاعتماد على أدلة التسويقية والاعلانات المصورة القصيرة أو المكتوبة.
- ذ. **معايير إدارة المرافق:** يجب أن تتوفر إدارة المكتبة على فضاءات متعددة تسمح لها بأداء أنشطتها وممارسة العمليات وتتضمن أماكن مخصصة من أجل المستفيد مثل فضاءات المطالعة، قاعات الندوات والمحاضرات، فضاءات الكبار والصغار، أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، مخازن الحفظ، مساحات التوسع المستقبلي وغيرها من المرافق الضرورية داخل وخارج مبنى المكتبة؛ وهذا يتطلب:
  - تواجد مساحات وفضاءات للتعليم وأداء النشاطات والبرامج بمختلف أنواعها.
  - قاعات مجهزة وخاصة لعمليات المعالجة الفنية.
  - تخصيص موقف خاص بالسيارات تعاطفا مع المستفيدين والعمال.
  - لا بد من وجود ممر خاص بذوي الاحتياجات الخاصة.
  - توفير فضاء خاص بمصلحة التوجيه والإرشاد، وخلية الجودة.
  - العمل على توافر عدة مخارج لمتطلبات الأمن والسلامة.
- ر. **معايير ومؤشرات ضرورية:**
  - العمل على وضع سياسة خاصة بالمكتبة تحدد إجراءات العمليات الفنية مثل قواعد الفهرسة أو التزويد، التكشيف والاستخلاص، التصنيف... الخ.
  - اعتماد على الخدمة المرجعية.
  - إتاحة القوائم الجغرافية لمساعدة كافة الفئات المستفيدة للوصول إن كان ذلك ورقيا أو عبر شبكات الانترنت.

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

- الالتزام بإعداد أدوات استرجاع المعلومات كلما كان هناك مجموعات جديدة وإتاحتها مباشرة للاستخدام.
- توجيه الموظفين المختصين لإدارة العمليات الفنية مع الحرص على تكوينهم في هذا المجال.
- وضع مجال زمني محدد من طرف المكتبة أو المسؤول عن الخدمات في كل مرة من أجل اعداد العمليات الفنية والتسجيلات البيبليوغرافية.
- اشراك جميع العاملين في عمليات التحسين داخل المكتبة.
- وضع إجراءات فعالة لمعالجة شكاوى المستفيدين والعاملين بالمكتبة.
- التكتلات التعاونية بين المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتعميم نطاق الاستفادة ودعم البحث العلمي، مما يضمن التشارك الإيجابي في النشاطات والخدمات.
- ز. معايير إدارة الخدمات الرقمية: نشير إليها في النقاط أهمها:
  - القيام بالتخطيط لتصميم وبناء بنية تحتية رقمية فعالة تستوعب المجموعات الرقمية وذات استخدام مرن لتسهيل الوصول إليها من قبل المستفيد.
  - استخدام معايير مقننة لتوثيق المجموعات الرقمية وحمايتها من المخاطر باعتماد أنظمة أمن المعلومات.
  - مراعاة معايير القانونية لإتاحة المصادر مثل حقوق الملكية الفكرية.
  - تدريب الموظفين حول كيفية إدارة البيئة الرقمية والتعامل مع التحديات التي تعترضها.
  - تعيين مختص في اعلام الآلي لتسيير الشؤون التكنولوجية ومعالجة المشاكل التقنية.
  - إجراء صيانة دورية للمعدات والوسائل التكنولوجية تفاعليا للمشاكل والتعطيلات التقنية مما يعيق عملية الاستفادة.
  - المتابعة المستمرة للإجراءات الرقمية من خلال تعيين موظف يكفل شخصيا عملية الرقابة على الخدمة الرقمية.
- س. معايير خلية الجودة داخل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

أولاً: خلية الجودة: إن تطبيق ونجاح مشروع الجودة وضمان استمراريته بكفاءة وفعالية يتطلب وجود و بروز قسم أو مصلحة الجودة بهدف إدارة وتسيير نظام الجودة بغية تحسين الخدمات والموارد البشرية وتنظيم

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

العمليات والتقييم المستمر في إطار تحقيق التكامل الفعال في كافة أقسام وهيكل المكتبة، وإذ يتطلب بدء العملية اليقظة الدقيقة مع تتبع ممارسات العمل خطوة بخطوة في ظل الاعتبارات التالية:

- تعميم والتحسيس بأهمية وجود مصلحة الجودة في المكتبات الرئيسية ودورها البارز لتحقيق الجودة وتطبيق المعايير والمواصفات العالمية.
- إعداد هيكل تنظيمي مخصص لمصلحة الجودة من قبل الهيئة الوصية مع إلزام كل المكتبات لتشييد هذا المرفق.
- توظيف كفاءات بشرية مختصة ومؤهلة في مجال الجودة والمعلومات لتحقيق التوازن المطلوب بالمسؤوليات والمهام والرقابة.

ثانياً: اقتراح هيكل تنظيمي فعال لمصلحة "خلية الجودة" بقطاع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: حيث تقدم الباحثة هذا الهيكل التنظيمي كسبيل وحافز للتغيير الإيجابي والفعال بهذه المؤسسات الثقافية استناداً لواقع الدراسة الميدانية.

➤ **مصلحة خلية الجودة:** ويمكن تقسيمها إلى ستة تقسيمات رئيسية تحدد مهام ووظائف كل منها، وهي كالتالي:

1. **رئيس قسم مصلحة الجودة (المسؤول):** ومن الأفضل أن يخول المنصب لمجال المكتبات والمعلومات بشهادة دكتوراه أو ماستر ويكون متخصص في إدارة المؤسسات الوثائقية ومراكز المعلومات، من أجل تسيير وإدارة التالي:

- ✓ يشرف على كل أنشطة وعمليات خلية الجودة.
- ✓ الموجه الرئيسي لكافة الممارسات وخطوات الجودة.
- ✓ يتولى تطوير وتطبيق الجودة ومتابعة سيرورة العمليات.

2. **قسم إدارة الخدمات والعمليات:**

✓ يعمل على متابعة إجراءات وممارسات العمل وفق ما هو مطلوب لضمان سير العمليات بفعالية وكفاءة.

✓ تقييم ومراقبة احصائيات تقدم مستوى الخدمات لرصد نقاط القوة والضعف قبل وقوعها.

3. **قسم إدارة الموارد البشرية:**

✓ ينشأ الخطط والبرامج المساهمة لتطوير مهارات العاملين (دورات تكوينية).



## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

✓ تعزيز الممارسات والخطوات الفعالة للتطبيق معايير الجودة بالنسبة للعاملين وتشجيعهم على تبني ثقافة الجودة.

✓ تحديد الوقت المستغرق لأداء العمل لكل موظف وعملية.

4. قسم تكنولوجيا المعلومات: يشترط في هذا القسم توجيه المنصب لمختص في تكنولوجيا المعلومات بشهادة ماستر، من أجل:

✓ إدارة المشاريع الرقمية داخل المكتبة ومتابعتها.

✓ تولي إدارة العمليات والأنظمة بالمكتبة لتسيير الوصول للمعلومات.

✓ إدارة وتسيير الخدمات الرقمية وصيانتها عندما يتطلب الأمر.

✓ متابعة الموقع وقاعدة البيانات الخاصة بالمكتبة.

✓ التسويق الإلكتروني لخدمات وانشطة المكتبة.

5. قسم العلاقات وتفعيل التواصل:

✓ إدارة شكاوى المستخدمين ومعالجتها.

✓ التواصل وتوجيه المستخدمين حسب احتياجاتهم.

✓ المساهمة في وضع برنامج مفصل عن احتياجات ورغبات المستخدمين وعرضها على قسم إدارة الخدمات من اجل تصميمها وفق متطلبات المستخدمين.

6. قسم الرقابة والتحسين المستمر:

✓ يهتم بتطوير أنظمة التقييم والرصد لمتابعة أداء المكتبة.

✓ اعداد تقارير مفصلة بصفة دورية عن مستوى تقدم الخدمات.

✓ إدارة عمليات التحسينات المرجوة داخل المكتبة.

✓ متابعة عمليات التحسين المستمر لتعزيز الخدمات.

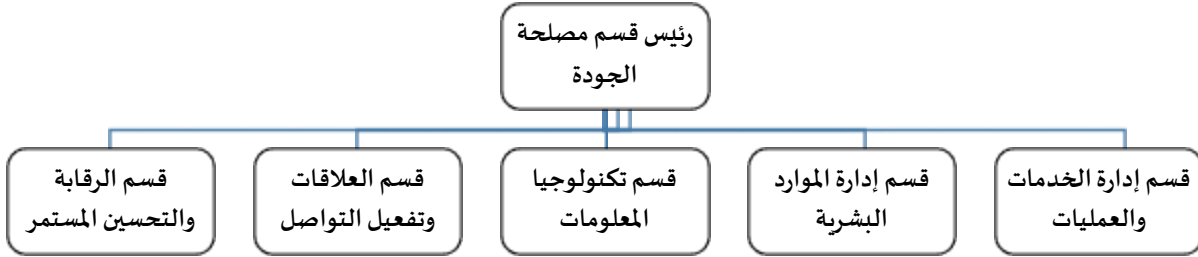
✓ التأكد ان عمليات التطبيق قدمت وفق الامتثال لمؤشرات المعيار.

✓ إدارة المخاطر والعمل على تعديل المشاكل التي تعيق نجاح نظام الجودة.

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

الشكل رقم (14): هيكل تنظيمي مقترح لمصلحة خلية الجودة داخل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.



المصدر: من إعداد الباحثة.

### 13.6. توصيات ومقترحات الاستراتيجية الوطنية:

1. تجريب الاستراتيجية المقترحة من خلال تطبيقها على بعض المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وتعديلها وفق احتياجات ومتطلبات وأهداف المكتبة عند الحاجة إلى ذلك وبمجرد تقييم التجربة ونجاحها يتم تعميمها بمكتبات الرئيسية الوطنية.
2. العمل على توافر كل المقومات المساهمة في تطبيق الاستراتيجية واستمراريتها.
3. السعي لإقامة مصلحة "خلية الجودة" داخل كل مكتبة لتكون قادرة على تطوير ومتابعة الأداء وفق مؤشرات المعتمدة والحرص على إدخالها ضمن الهيكل التنظيمي.
4. اختيار قيادات مؤهلة لإدارة العمليات والأقسام وفق معايير علمية وإدارية مقننة.
5. اعتماد خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بدقة لضمان تحقيق الجودة مستقبلا بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.
6. ضرورة اختيار القيادات (المدراء) على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وفقا لمعيار التخصص بمجال المكتبات والمعلومات لضمان إدارة الجودة ورفع وتيرة الأداء وهذا بالاعتماد على مبدأ الشخص المناسب بالمكان المناسب.

## الفصل السادس: المساهمة في صياغة استراتيجية وطنية لخطوات تطبيق معيار ايزو 11620

### بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية نحو آفاق التطور.

7. على الجهة الوصية تعميم تطبيق الاستراتيجية المقترحة في إطار تنافسي بين المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الوطنية، حيث يمكن التفكير في منح وسام الجودة وجائزة لمن يثبت الجدارة في تبني خطوات المعيار وتحقيق الجودة فعليا داخل المكتبة.

الخاتمة

أمام واقع المنافسة الشديدة والتغيرات التكنولوجية المتعددة التي أصبح يشهدها قطاع المكتبات، وما ترتب عنه سوء وتدهور في تقديم الخدمات وتدني الأداء برزت الحاجة لركب موجة التقدم بتطوير الأداء وفق معايير ومؤشرات عالمية لتحقيق الجودة بهذه المؤسسات الخدمانية ولا سيما المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التي جاءت لخدمة المجتمع العام.

ولهذا حاولت الدراسة إبراز مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري والتعرف على أهم الخطوات والممارسات المتبعة لنجاح تطبيق المعيار كسبيل لتحقيق ومطابقة الجودة فعليا بهذه المكتبات، من ثمة تحديد المشاكل الرئيسية التي تعيق العاملين والمكتبات في تنفيذ المعايير والمؤشرات المتعلقة بالدليل المعياري من أجل العمل على صياغة استراتيجية وطنية حول خطوات تطبيق هذا المعيار بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.

فتبين من خلال الدراسة امتلاك المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لمقومات قوية وفعالة بدرجة عالية والتي تسهم بدورها في تطبيق المعيار، كما أسفرت نتائج الدراسة جملة الخطوات والممارسات التي وجب التقيد بها لاستمرارية نجاح نظام الجودة طبقا لمؤشرات معيار ايزو 11620، وكذا المشاكل والمعوقات التي تحيل وتعرقل صفو إجراءات التطبيق حيث كانت بدرجة متوسطة ولهذا قامت الباحثة بصياغة استراتيجية وطنية مقترحة لضمان تفعيل الخدمات والأنشطة بهذه المكتبات وإشراكها في المنافسات الدولية والعالمية لتكون امتداد ودليل مستقبلي يعتمد عليه لمطابقة الجودة والريادة بين نظيرتها في تحقيق الهدف الواحد ألا وهو خدمة المجتمع ثقافيا، علميا، ونفسيا.

وبناء على هذه النتائج، توصلت الباحثة لمجموعة التوصيات والمقترحات التي من شأنها إنجاح تطبيق معيار ايزو 11620 وبلوغ الجودة في التالي:

- الاعتماد على الخطوات المقترحة لتطبيق معيار ايزو 11620 لتطوير جودة الأداء ورفع من مكانة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية.
- التحسيس بأهمية وجود مصلحة خلية الجودة داخل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتعزيز الممارسات المساهمة في تطبيق المعيار.
- تنظيم وتفعيل الدورات التكوينية بشكل مستمر للعاملين بالمكتبات حول كفايات تحقيق الجودة وتطبيق معاييرها.

- تطبيق الاستراتيجيات المقترحة بتجريبها على بعض المكتبات، وفور نجاح التجربة لا بد من تعميمها وإلزام المكتبات للتقيد بها.
- التركيز والتأكد من وضع القيادات العليا لهذه المكتبات في تخصص مجال المكتبات والمعلومات كون مساره سيعزز من كفاءة الأداء.
- انتهاج الاستراتيجية من طرف الجهة الوصية وتعميمها على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الوطنية بغية تطوير الأداء وخدمة المجتمع.
- يتم التأكد من أن كافة العاملين يلتزمون بالخطوات والممارسات الفعالة لتطبيق معيار ايزو 11620 على نحو صحيح لتحقيق الهدف العام من الاستراتيجية.
- تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة كونها من أبرز المؤشرات لتطبيق معيار ايزو 11620، مع ضرورة سن دورات تدريبية لإتقان التعامل معها.
- توثيق خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 ونشرها على كافة المصالح والعاملين بالمكتبة الرئيسية من أجل تحصيل الوعي بفائدة تطبيقه أولاً، وإبراز إجراءات العملية والنتائج المتوقعة للعمل على أساسها ثانياً.
- الحرص على تطوير الخدمات، المرافق، المجموعات، الموارد البشرية على النحو الذي يتفق ومؤشرات المعيار المحدد بالدراسة، لتحقيق الرضا التام للمستفيدين.
- ضرورة التعاون بين المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الوطنية من خلال التشارك في مشروع التكتلات التعاونية لتوسيع الاستفادة العامة من الخدمات والمجموعات أو النشاطات ومنه الوصول للغايات والأهداف بسرعة.
- وفي الأخير نأمل أننا وفقنا في تغطية الموضوع ولو بجزء يسير وصياغة استراتيجية فعالة لتطبيق أبرز معايير الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مستقبلاً ومنه المساهمة في إزالة التحديات والعقبات التي تقف عائقاً أمام بوابة النجاح وتفعيل نظام الجودة في كل مرة.

القائمة

البيبلوغرافية

### المراجع باللغة العربية:

#### ▪ الكتب:

1. أبو نصر، مدحت محمد. إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات. ط1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
2. الأسدي، سعيد جسيم. فلسفة التربية في التعليم الجامعي والعالي. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014.
3. اعلم. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013.
4. بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الحامد، 2007.
5. البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد؛ نديم، زينب شكري محمود. إدارة الجودة الشاملة والمعوّلية (الموثوقية): والتقنيات الحديثة في تطبيقها واستدامتها. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
6. الترتوري، محمد عوض؛ جويحان، أقادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، 2006.
7. توفيق، جمال. أنواع المكتبات الحديثة. ط1. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014.
8. جودة، محفوظ أحمد. إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل، 2006.
9. خطاب، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2019.
10. خيضر، مؤيد يحيى. المكتبات الحديثة: الالكترونية-الرقمية-الافتراضية. عمان: دار دجلة، 2014.
11. الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع، 2014.
12. الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة، 2008.
13. زايد، يسرية عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 1997.



## القائمة البيبليوغرافية

14. زيدان، سلمان. إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار المنهج للنشر والتوزيع، 2010.
15. نمر، محمد سعيد. إدارة الجودة الشاملة: مدخل حديث. ط1. عمان: ناشرون وموزعون، 2018.
16. شاكر مجيد، سوسن. الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014.
17. الصالح، شاكر بن أحمد، الصريمي، خالد بن محمد. الجودة الشاملة: نشأتها-تطورها-أساليبها. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2015.
18. صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2001.
19. الطائي، رعد عبد الله، قداة، عيسى. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2008.
20. الطراونة، هاني خلف. علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ. ط1. الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2013.
21. عبد الحليم، طارق حسين. الإدارة التربوية في الالفية الجديدة: مدخل متعدد لعالم متغير. ط1. القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010.
22. عبد الله، عادل محمد. إدارة جودة الخدمات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2012.
23. عبد المعطى، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.
24. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003.
25. عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. ط1. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015.
26. عبيدات، محمد؛ أبو نصار، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. ط1. عمان: دار وائل، 1997.
27. عطية، محسن علي. الجودة الشاملة والمنهج. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2015.

## القائمة البيبليوغرافية

28. العلي، أحمد عبد الله. المكتبة المدرسية والعامية: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 1998.
29. العلي، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006.
30. عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
31. عليان، ربحي مصطفى. البحث العلمي: أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته. عمان: بيت الأفكار الدولية، 2001.
32. عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014.
33. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
34. عيشاوي، أحمد. إدارة الجودة الشاملة: الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية. ط1. عمان: دار حامد، 2013.
35. غانم، حسن صالح. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
36. كامل، شاهين شريف، السيد، محمود أسامة... وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم، 2013.
37. كورتيل، فريد؛ كحيلة، أمال. الجودة وأنظمة الأيزو. ط1. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2012.
38. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2013.
39. المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = **Tupe Of Libraires**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
40. المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
41. منشورات مديرية الثقافة لولاية قسنطينة. فضاءات المطالعة العمومية بالجزائر: الواقع والتطلعات. قسنطينة: دار بهاء للنشر والتوزيع، 2011.

42. موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
43. النواصة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000.
44. هاني، محمد. المكتبات: أنواعها-أوعيتها-خدماتها. ط1. دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 2014.
45. هاني، محمد. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 2014.
46. هاني، وجيه جبر. الخطة الاستراتيجية وتجويد العمل في المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة النجاح الوطنية أنموذجا. نابلس: جامعة النجاح الوطنية، 2018.
- المجالات والمقالات:
47. أبو عيد، عماد محمد. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية. **Cybrarians Journal**، ع.51، 2018.
48. أبو عيد، عماد محمد؛ جرسيس، جاسم محمد. دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدولة الامارات العربية المتحدة باستخدام مواصفة ايزو 11620 الخاصة بمؤشرات أداء المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج37، ع.1، 2017.
49. البداعية، شيماء بنت سعود، العوفي، علي بن سيف... وآخرون. معايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج.1، ع.7، 2018.
50. بن السبت، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات، مج.1، ع.2، 2002.
51. بن جميل، رميساء؛ باهي، فتح الدين. المعيار العربي الموحد في المكتبات المدرسية بين النظرية والتطبيق: دراسة ميدانية بمكتبات المدرسات الثانوية بولاية قالمة والأغواط. مجلة المعيار، مج.26، ع.7، 2022.
52. بن قويدر، سمية. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة مسحية لمكتبات الغرب الجزائري. مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ع.6، 2020.

53. بوخاري، أم هاني. أهمية اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات. مجلة RIST، مج.19، ع.1، 2011.
54. بودريان، عز الدين؛ ماضي، ودیعة. نظام تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية بمكتبات جامعة قالمة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج.49، ع.4، 2014.
55. بوعافية، السعيد؛ عبد الهادي، محمد. الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة أنموذجاً. مجلة علم المكتبات، مج.6، ع.1، 2014.
56. بوعموشة، نعيم، بشته، حنان. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية. مجلة التمكين الاجتماعي، مج.1، ع.3، 2019.
57. بولعشار، مرسللي. المكتبات العمومية ودورها في تنشئت جيل يقرأ. مجلة التعليمية. مج.5، ع.16، 2018.
58. بومدين، يوسف. إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز. مجلة الباحث، مج.5، ع.5، 2007.
59. تهاني، عمر عبد العزيز؛ العطاب، أحمد محمد عبد الله. جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج.2، ع.4، 2015.
60. جمعية المكتبات والمعلومات السعودية. مجلة علمية محكمة دراسات المعلومات، ع.18، 2017.
61. جنان، صادق عبد الرزاق. قياس مستوى جودة الخدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية، ع.12، 2013.
62. جنان، صادق عبد الرزاق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقاً لمعيار ايزو برقم 11620. مجلة يسج، مج.12، ع. (2\_1)، 2011.
63. جنان، صادق عبد الرزاق؛ مزید، رشید حمید. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية، ع.10، 2013.
64. الجندي، إسلام عبد العزيز. معايير جودة المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية لمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على مكتبة المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة. الفهرست، ع.25، 2016.

65. الجوهرى، زينب. مواقع هيئات التقييس العربية: دراسة تقييمية. **Cybrarians Journal**، ع.45، 2017.
66. حسيب، سالم ياسين، أنغام، حسين يونس. تطبيق معايير (اعلم) في المكتبات الجامعية المركزية لجامعة السليمانية أنموذجاً. **جمعية لاختصاصي المعلومات والمكتبات والتوثيق**، مج.2، ع.2، 2020.
67. حسين يونس، أنغام، سالم، ياسين حسيب. تطبيق معايير (اعلم) في المكتبات الجامعية المركزية في إقليم كردستان. العراق: المكتبة المركزية لجامعة السليمانية أنموذجاً. **جمعية الاختصاصي المعلومات والمكتبات والتوثيق**، مج.2، ع.2، 2020.
68. حمارشة، أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: 16439 و9001. **مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا**، مج.1، ع.6، 2018.
69. خالد، فادية عبد الرحمن. معايير إدارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية لمكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو: دراسة تحليلية. **مجلة جامعة زاخو**، مج.3، ع.1، 2015.
70. خرميط، فاضل عبد العلي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآليات التطوير. **مجلة كلية التربية**، ع.13، 2013.
71. الخوالدة، محمود عبد الله، الخياط، ماجد محمد. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، مج.21، ع.1، 2013.
72. خيضر، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. **مجلة كلية التربية الأساسية**، ع.76، 2012.
73. دموش، أوسامة؛ عبد القادر، عبد الإله. المكتبات العمومية في سياق تطور مفهوم الفضاء العمومي: نموذج المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. **مجلة الحضارة الإسلامية**، مج.19، ع.1، 2018.
74. رديف، تيسير فوزي. قياس جودة الخدمات باستخدام Libqual: المكتبة المركزية لجامعة بغداد أنموذجاً. **مجلة آداب الرفادين**، ع.84، 2021.
75. رديف، تيسير فوزي، مصطفى، عبد العزيز، وآخرون. تجربة تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات في مكتبة معهد الإدارة / الرصافة. **مجلة الجامعة العراقية**، مج.30، 2013.

76. زايد، يسرية. قياس تأثير المكتبات: قراءة في مواصفة أيزو رقم 16439. **Cybrarians Journal**، ع.41، 2016.
77. الزبون، إيمان، الحديدي، منى. تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى أشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، مج.9، ع.4، 2013.
78. الزهري، سعد. الأدوار الرئيسية والثانوية للمكتبات العامة السعودية من وجهة نظر القائمين عليها. **مجلة دراسات المعلومات**، ع.18، 2017.
79. زيات، ليليا. معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها. **مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية**، مج 8، ع 2، 2023.
80. سيدهم، خالدة هناء. معايير جودة الأداء بالمكتبات العامة الجزائرية بين الواقع والمستقبل: دراسة حالة للمكتبة المركزية لولاية باتنة. **مج.3، ع.5، 2016.**
81. الشامي، غرت عبد الفتاح. الموارد المالية لمكتبات جامعة المنصورة: دراسة تحليلية. **المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات**، مج3، ع.7، 2021.
82. شباح، سولاف، مقناني، صبرينة. تنمية القراءة لدى الأطفال في المكتبات العامة من التعود إلى المتعة: دراسة ميدانية بقسم الأطفال بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بباتنة. **المجلة الجزائرية للأمن والتنمية**. مج9، ع2، 2020.
83. شعبان، عبد العزيز خليفة. دور المكتبات العامة والمدرسية والأكاديمية في التنمية المستدامة. **المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات**، مج4، ع.2، 2017.
84. الشعراوي، عماد محمد. المعايير الموحدة لإنشاء وتقييم مراكز التعلم مدخل نظري. **مجلة بحوث كلية الآداب**، مج32، ع.124، 2021.
85. الشوابكة، أحمد إسماعيل يونس. تقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأردنية المصرية من وجهة نظر العاملين فيها. **مجلة علمية محكمة**، ع.23، 2019.
86. طرشان، حنان. التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة خدمات المعلومات: دراسة ميدانية بجامعة بسكرة. **المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات**، مج49، ع.1، 2014.

87. الطيب، قلوب. دور التقييس في حماية المستهلك في التشريع الجزائري. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ع.18، 2017.
88. عبد الاله، عبد القادر؛ سميرة، طالب زوقار. التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في مكاتب الجامعة الجزائرية. الحوار الثقافي، مج.7، ع.1، 2017.
89. عبد الحليم، عبد القيوم. المعايير والمواصفات الدولية للمكتبة الوطنية بإشارة خاصة للمكتبة الوطنية السودانية (SNL). رسالة المكتبة، مج.42، ع.1-2، 2007.
90. عبدو، أحمد إبراهيم. معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج.3، ع.6، 2016.
91. العبرية، ليلي بن سعيد، الخضرمي، أحمد بن سعيد. ممارسة إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه في سلطنة عمان. مجلة العربية لإدارة، مج.42، ع.2، 2022.
92. العبيدي، ميسون عبد الكريم؛ رديف، تيسير فوزي. دور مؤشرات الاداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق، مج.1، ع.1، 2018.
93. العثيمين، إقبال ناصر، الخرينج، ناصر متعب... وآخرون. القياس وتقييم الأداء في المكتبات المدرسية بدولة الكويت. اعلم مجلة علمية محكمة، ع.24، 2019.
94. عليان، ربحي مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مبادئها، متطلباتها، خطواتها ومشكلاتها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج.24، ع.2، 2018.
95. عوني، منصور. واقع خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الزرقاء الخاصة. رسالة المكتبة، مج.46، ع.1، 2011.
96. الفارسي، عبد الله كريم. قياس مؤشرات الأداء. مجلة العدل، ع.42، 2014.
97. فضل، عبد الرحيم عبد الله. خدمات المكتبات العامة بالمراكز الثقافية في السودان: مكتبة مركز الفيصل الثقافي أنموذجا. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج.3، ع.5، 2021.
98. القادر، عبد الجبار ظافر. خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الإسراء. رسالة المكتبة، ع.1، 2010.

99. قاسم، ربيحة. التقييم والمكتبات الجامعية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مج1، ع.23، 2015.
100. القبلان، نجاح. الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج.16، ع.2، 2010.
101. قموح، نجية. الوضعية القانونية لعمال المكتبات العامة في الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية، مج11، ع.1، 2000.
102. كادي، زين الدين، غوار، عفيف. إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري. مجلة الحضارة الإسلامية، مج.15، ع.4، 2014.
103. كاظم، جاسم ايمان، حافظ، أحمد إبراهيم. أنشطة الاتحادات والجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات: العالمية والعربية. مجلة كلية التربية للبنات، مج. 24، ع.3، 2013.
104. كاظم، نورس يوسف. فاعلية خدمات المعلومات في مراكز تقنية المعلومات: أكاديمية الدراسات العليا في طرابلس نمودجا. جمعية المكتبات والمعلومات، مج40، ع.4، 2005.
105. الكميشي، لطيفة علي. المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة. مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع5، 2013،
106. كوادر، فوزية. التزويد في المكتبات ومراكز المعلومات-المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بأدرار نمودجا-. مجلة رفوف، مج.10، ع.2، 2022.
107. المنصوري، عزة أبو بكر. المقاييس المطبقة لقياس جودة أداء المؤسسات المعلوماتية. مجلة ضمان الجودة للبحوث العلمية، ع.1، 2020.
108. محمد كريم، فريحة، كرمادي، شمس الدين. واقع خدمات المعلومات بالمكتبات العامة في ظل التحديات البيئية الرقمية. مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية. مج.26، ع.2020، 3.
109. محمود إسماعيل، صالح، محمود، أكرم فتحي. دور المكتبة العامة في تطوير ثقافة المجتمع للمكتبة العامة المركزية في محافظة نينوي أنمودجا. مجلة أدب الرفادين، ع. 60، 2011.
110. مشنان، بركة؛ يحيوي، إلهام. تطبيق متطلبات إدارة الجودة من وجهة نظر عضو هيئة التدريس في كلية الاقتصاد-جامعة باتنة-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع13، 2015.



- 111.مقداد، مليكة. دور مناهج التحسين المستمر للعمليات في تحسين أداء المؤسسة. مجلة أبعاد اقتصادية، مج.7، ع.1، 2017.
- 112.يحياوي، نعيمة؛ يوسف، مريم. تجارب عالمية لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي استخلاص الدروس للجامعة الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، ع.41، 2015.
- أطروحات الدكتوراه ومذكرات الماجستير:
- 113.البطوش، خالدة عودة عبد الله. مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية. جامعة مؤتة: قسم الأصول والإدارة التربوية، 2016.
- 114.بلبشير، سميرة. تاريخ المكتبات العمومية في الجزائر: النشأة والتطور في ضوء مفهوم الفضاء الثالث دراسة ميدانية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري نموذجاً. أطروحة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة أحمد بن بلة وهران 1: كلية العلوم الانسانية والعلوم الإسلامية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2019.
- 115.بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران 1 أحمد بن بلة: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2015.
- 116.بوخاري، أم هاني. تطبيقات معايير تنظيم وتجهيز المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باجي مختار عنابة. أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2015.
- 117.جبارة، ايغليل شفيق. إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الحكومية في الجمهورية العربية السعودية: دراسة ميدانية. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة المكتبات والمعلومات: جامعة دمشق: كلية الآداب والعلوم الإنسانية: قسم المكتبات والمعلومات، 2014.
- 118.الحلبي، علي محير كريم. الجودة الشاملة في المكتبات جامعة البصرة: دراسة تطبيقية. لنيل درجة الماجستير في المعلومات والمكتبات: جامعة البصرة: كلية الآداب: قسم المعلومات والمكتبات، 2012.
- 119.دموش، أوسامة. المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته بالمكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث نظام ل م د في علم المكتبات والعلوم الوثائقية:

- جامعة وهران 1 أحمد بن بلة: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية: تخصص مناجمت المعلومات الوثائق والارشيف، 2018.
120. راجعي، إسماعيل. **تطبيق المعايير الفنية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة 1، 2، 3**. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم علم المكتبات: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2021.
121. رحايلي، محمد. **الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة**. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات: قسنطينة: جامعة منتوري، 2005.
122. الزاحي، سمية. **المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا**. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات: تخصص الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
123. شعت، سلمة محمد. **تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية**. قدمت هذه الرسالة للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الاعمال: غزة: الجامعة الإسلامية: قسم إدارة الأعمال، 2012.
124. عطوي، نصيرة. **المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب**. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية: جامعة الحاج لخضر-باتنة-، 2016.
125. غانم، نذير. **الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة**. رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2010.
126. غوار، عفيف. **أنظمة المعلومات والمكتبات في الجزائر معايير التنظيم والتسيير: دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية**. أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة أحمد بن بلة وهران 1، 2015.
127. ماضي، وديعة. **تفعيل تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية للشرق الجزائري**. مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات والتوثيق: أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2017.

128. النجار، نداء محمد. دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة الجامعة الإسلامية-غزة-. رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. غزة: الجامعة الإسلامية: كلية التجارة، 2012.
129. هاني، بن سعيد بن مبارك العيثي. مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في سلطنة عمان. رسالة ماجستير: كلية العلوم التربوية بجامعة آل البيت: قسم الإدارة التربوية، 2007.
- **المراسيم والمؤتمرات:**
130. البداعية، شيماء بنت سعود، العوفي، علي بن سيف... وآخرون. معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس. المؤتمر والمعرض السنوي الثالث والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة/ فرع الخليج العربي بعنوان جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي، البحرين، 2017.
131. بن السبتي، عبد المالك؛ لحواطي عتيقة. معايير مباني المكتبات العامة ودورها في تفعيل جودة الخدمات القراء في ظل تحديات البيئة الرقمية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.
132. بن جامع، بلال، مهري، سهيلة. إسهام الجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR في تنمية قطاع المكتبات: معايير الوصف البيبليوغرافي نموذجاً. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.
133. البوسعدي، يعقوب بن علي، البادي، وليد بن علي. معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن اعلم. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.
134. بولحبيب، مريم. قياس وتقييم جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة تطبيقية لمقياس LIBQUAL بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق جامعة قسنطينة 2. ورقة بحثية ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول الموسوم بعنوان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: الواقع والآفاق، 2014.
135. بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة، 1994.

## القائمة البيبليوغرافية

136. التفهني، أحمد جابر حامد. إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا: دراسة نظرية ميدانية. المؤتمر العلمي الثالث لجامعة حضرموت بعنوان نحو جودة البرامج الأكاديمية وتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع، 2014.
137. جادين، الإمام الرضى. نموذج مقترح لتقييم جودة برامج المعلومات وفق معايير الاعتماد الأكاديمي. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) مؤتمر الراحل عبد اللطيف صوفي. تونس: دار الكتب الوطنية، 2014.
138. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. مرسوم تنفيذي رقم 07-275 في 19 سبتمبر 2007، ع.58، المواد5-6.
139. الجريدة الرسمية. المرسوم التنفيذي رقم 12/234 الصادر بتاريخ 24 ماي 2012 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. ع34، 2012.
140. الجريدة الرسمية. المرسوم التنفيذي رقم 12/234 الصادر بتاريخ 24 ماي 2012 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. ع34، 3 جوان 2012.
141. الجريدة الرسمية. المرسوم التنفيذي رقم 12/234 الصادر بتاريخ 24 ماي 2012 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. ع34، 3 جوان 2012.
142. الحمزة، منير. قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق لمؤشرات الإدراكات والتوقعات: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة الجزائر. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتب الوطنية، 2014.
143. رشام، بدر الدين، بوالنمر، عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة Servperf نموذجا. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.
144. عباس، ميساء عبد اللطيف. معايير جودة المكتبات الالكترونية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.
145. عبد الرزاق، مصطفى يونس. معايير ضمان الجودة لتدريس برامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية. المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي. الامارات: جامعة الشارقة، 2015.

146. غوار، عفيف. تطبيقات معايير الجودة في أنظمة المعلومات والمكتبات الجامعية بمدينة وهران. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.
147. مصلح، وسام، أبو عيد، عماد. مقاييس الأداء الخاصة بتقييم المجموعات الإلكترونية: دراسة تحليلية. عمل لمؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، الأردن، 2015.
148. نيمور، عبد القادر. استخدام معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات: واقع وتحديات الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.

### ▪ المواقع الإلكترونية:

149. أبو عيد، عماد. مؤشرات أداء المكتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية. المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة. قطر، 2008. متاحة على الخط المباشر على الرابط التالي:

[https://www.academia.edu/24725927/%D9%85%D8%A4%D8%B1%D8%A7%D8%AA\\_%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1\\_%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA\\_%D8%AF%D8%A8%D9%8A\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9\\_%D8%A8%D9%8A%D9%86\\_%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D9%8A\\_%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9](https://www.academia.edu/24725927/%D9%85%D8%A4%D8%B1%D8%A7%D8%AA_%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1_%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA_%D8%AF%D8%A8%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9_%D8%A8%D9%8A%D9%86_%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D9%8A_%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9)

150. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة متاح على الرابط التالي:

<https://www.eos.org.eg/ar/page/24>

### المراجع باللغة الأجنبية:

#### ▪ Ouverage et Article:

151. Adeniran, Pauline. **User Satisfaction With Academic Libraries services : Academic Staff and Students Perspectives.** African Journal of Library and information science, vol.6(3), 2020. available online at :

<https://www.internationalscholarsjournals.com/articles/user-satisfaction-with-academic-libraries-services-academic-staff-and-students-perspectives.pdf>

152. Adissertation Submitted In Partial Fulfillment Of The requirements for the Degtor Of Philosophy. University Of Central Florida, 2013.
153. Brendan E, Asogwa, Boniface U, Asadu...other. **Use Of ServQual In The Evaluation Of Service Quality Of Academic Libraries In Developing Countries.** Lincoln Library Philosophy And Practice (e-JOURNAL), university Of Nebraska, 2014.
154. Carbone, Pierre. **Evaluer La Performance Des Bibliothèques: Une Nouvelle Norme.** BBF, T43, N.6, Paris 1998.
155. Christie, Koontz, Barbara, Gubbin. **IFLA Public Library service guidelines.** 2nd. Berlin: ifla publications, 2010.
156. **Dans Les Administrations Publiques Des Etats Membres De Lue.** Etude Pour La 48 réunion Des directeurs généraux Des Administration Publique Des etats membres de L'union européenne. Maastricht, 2007.
157. Dash, Jyoutirmoy. **Total Quality Management In Libraries-A perspective Approach.** International Caliber-6th- : University Of Allahabad, 2008.
158. Diouf, Antomin Benoit. **Nourmes et Standards pour la Description et l'accès aux ressources électroniques Dans les bibliothèques approche classique et moderne** :(en ligne), Disponiblesur:[https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-4\\_Diouf.pdf](https://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/2009-4_Diouf.pdf)
159. Direction des études Prospectives de la Documentation et de l'informatique .Normalisation des infrastructures et équipements culturels, 2008.
160. Evelyn, Valarino. **Assurance Qualité Dans Les Bibliothèques De l'université de cape Town : avons-nous su instaures le changement ?.** Suisse : Université De Genève, 2007.

161. FRATI, FRANCESCA. **Normes Pour Les Bibliothèque Et Les services D'information des l'établissement de soins de Santé Et De Services Sociaux Du Canada.** Canada : Montréal, 2020.
162. Iso, **iso 11620 information and documentation – international Library statistics**, ed4. geneva : international standardization organisation, 2023.
163. Iso, **iso 11620 information and documentation – international Library statistics**, ed4. geneva : international standardization organisation, 2014.
164. Kim, Dong-Young, Kumar, Vinod, kumar, UMA. **Relationship Between Quality Mangement Practices And Innovation.** Journal of Operations Mangement(30), Canada, 2012.
165. Kumcoro, Andreas Mahendro. **Employing Quality Management Principles to improve The Performance of Educational Systems: An Empirical Study of the Effect of ISO9001 Standard on Teachers and Administrators Performance the Indonesian Vocational Education System.** Adissertation Submitted In Partial Fulfillment Of The requirements for the Degtor of Philosophy: University Of Central Florida, 2013.
166. LILIAN, NYAMBURA NJAU. **CHALLENGES FACING HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FUNCTION AT KENYATTA NATIONAL HOSPITAL.** THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (MBA), SCHOOL OF BUSINESS, UNIVERSITY OF NAIROBI. .2019.
167. Mahalakshmi, P. Raja. **Total Quality Management Practices In Accredited And ISO Ortified Management college Libraires : Acomparative Study.** International Journal Of Applied Research, 2(5), 2016.
168. Mohammed, Ali Saleh Ahmad, Tibek, Siti Rugayah,...and others. **The Principles of Total Quality Management System In World Islamic Call Society.** Procedia: Social and Behavioral scinces 102 (en line) at: www.sciencedirect.com, 2013.

169. Nathan Oakley, Tenette Smith. **Learning Standards For Libraires**. Mississippi : Ed. Carey M. Wright, sans année,
170. Rowena, Cullen. **Setting Standards for Library and information service outcomes and service quality**. Fourth Northumbrai : New Zealand, 2014.
171. Sivankalai, S, Thulasi Kavitha Yadav, S. **Total Quality Management In Academic Libraries: A Study**. International Journal Of Educational Research And Technology, vol3, Issue1, 2012
172. Somaratna, Sajeewanie. D, Peiris, Colin. N. **Service Quality In University Of Colombo Libraires : An Assessment Annals Of Library And Information studies**, vol58, june2011,
173. Sylvie, Lavallée. **Le Management De La Qualité Dans Une Bibliothèque Publique**. Diplôme De Conservateur De Bibliothèque. Mémoire d'étude, France, 2008.
174. The Association Of College And Research Libraries. **Standards For libraries In Higher education**. Chicago: Illinois, 2018.
- **Sites Internet:**
175. American Library Association (ALA). Disponible en line: <https://www.ala.org>.
176. Association Of College and Research Libraries (ACRL). **Standards For libraries In education**. Disponible en line : <https://www.ala.org/acrl/>
177. **Le Rôle Des Bibliothèque Dans La société De L'information**, En line : [https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/wsis\\_af.p](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/wsis/Documents/wsis_af.p)
178. Michael, Scott. **In Service To Iowa: Public Library Standards**. Iowa : State Library of Iowa, 2016, en ligne [https://www.statelibraryofiaowa.gov/application/files/6316/5237/4447/In\\_Service\\_to\\_Iowa\\_6th\\_edition\\_FINAL\\_updated\\_12MAY22.pdf](https://www.statelibraryofiaowa.gov/application/files/6316/5237/4447/In_Service_to_Iowa_6th_edition_FINAL_updated_12MAY22.pdf)



الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبانة مع العاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

استبيان

ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ل.م.د. في علم المكتبات

تخصص إدارة وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق

تحت عنوان:

**خطوات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية  
للشرق الجزائري: مساهمة في صياغة استراتيجية وطنية.**

إعداد الباحثة:

شلواش قمر كرم

إشراف:

أ.د. باشيوه سالم

د. عيواز محند الزين

من أجل جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بهذه الدراسة، نضع بين أيديكم وثيقة استبيان مكونة من ثلاثة محاور، في كل محور مجموعة من العبارات المرتبطة بها، يُرجى منكم الإجابة عنها بكل عناية، على اعتبار أن قيمة وجود هذه الدراسة مرتبط بصدق المعلومات التي تدلون بها.

يمكنكم وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة، ونعدكم أن إجاباتكم ستوظف في السياق العلمي المشار إليه أعلاه. مع كل الشكر والاحترام.

السنة الجامعية

2024/2023

## الملاحق

مصطلحات الدراسة: نقدم لكم بعض المفاهيم من أجل مساعدتكم على إجابة على هذا الاستبيان بمصداقية تامة.

الجودة	نقصد بها خلق التميز والنجاح بالمكتبة من خلال تبني مجموعة من الممارسات والمعايير التي تعمل على تحقيق الجودة بالخدمات وكسب ولاء المستفيدين.
معيار	عبارة عن دليل مرشد يساعد المكتبة على تطبيق نظام الجودة من خلال جملة المؤشرات والقواعد التي يقدمها بخصوص إعداد وتنفيذ ممارسات لتجويد الخدمات.
تكنولوجيا المعلومات	مجموعة الأدوات والوسائل والتجهيزات التي تساعد في عمليات جمع معلومات التخزين، معالجة المعلومات وإتاحة الخدمات أي اشتمالها بكل ما يتعلق بالحاسوب والشبكات، البرمجيات، قواعد البيانات كذلك مواقع الويب وغيرها.
استراتيجية	مجموعة الممارسات والأفعال التي تضعها المكتبة أثناء إعداد خططها للتحسين والتطوير لتنفيذها وبلوغ الأهداف المرجوة من تفعيل الخدمات وفق ما يتناسب وحاجات مستفيديها والارتقاء بالمكتبة بين مثيلاتها.
معياريو 11620	مواصفة صادرة عن المنظمة العالمية ISO تختص بالمكتبات حيث تقدم مؤشرات لتحسين الخدمات وتطوير الأداء جاءت بغية بلوغ التميز عن المكتبات الأخرى وضمان استمرارية الجودة بخدماتها ونشاطاتها.

أولاً: البيانات الشخصية.

- 1- اسم المكتبة الرئيسية: .....
- 2- الجنس:  ذكر -  أنثى
- 3- السن:  أقل من 25 سنة -  25-35 سنة -  35-45 سنة -  أكثر من 45 سنة
- 4- المؤهل العلمي:  دكتوراه -  ماجستير -  ماستر -  ليسانس
- شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية  - تقني سامي في التوثيق والأرشيف  - تقني في التوثيق والأرشيف
- مؤهل آخر: .....
- 5- التخصص: .....
- 6- الرتبة في السلم الوظيفي:  محافظ رئيسي بالمكتبات  محافظ بالمكتبات  مكتبي وثائقي أمين محفوظات  مكتبي وثائقي أمين محفوظات رئيسي  وثائقي أمين محفوظات  مساعد مكتبي  مساعد وثائقي  مساعد تقني بالمكتبات  مساعد تقني متخصص .....
7. سنوات الخبرة:  من 1-5 سنوات  5-10 سنوات  أكثر من 15 سنة

المحور الأول: مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					<b>إدارة الموارد والبنية التحتية.</b>
					1. يتم توجيهي وإرشادي في المكتبة للتعرف على خطوات تطبيق المعيار.
					2. تمتلك مكتبتنا التجهيزات والموارد المادية (حواسيب، برمجيات، أنظمة، أثاث...) المساعدة على تطبيق المعيار.
					3. تتوفر مكتبتنا على عدد من المجموعات الوثائقية يناسب المستفيدين.
					4. تتوفر مكتبتنا على عدد خاص من المجموعات الوثائقية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
					5. تقوم مكتبتنا برقمنة الأوعية والمصادر المهددة والنادرة.
					6. لدى مكتبتنا موقع الكتروني وقاعدة بيانات خاصة بها لعرض خدماتها باستمرار.
					7. تقوم مكتبتنا باقتناء المجموعات المكتبة وفق رغبات المستفيدين.
					8. تقوم مكتبتنا بتطبيق معايير علمية لإجراء العمليات الفنية (الفهرسة، التصنيف، التكشيف، الاستخلاص...)
					9. تعتمد مكتبتنا على الفهارس الالكترونية أكثر من الورقية.
					10. تتوافر مكتبتنا على أدوات البحث عن المعلومة مثل: (النشرات، القوائم، شاشات العرض، أدلة إرشادية).
					11. ينظم المكتبيين جولات دورية (مستمرة) بين الرفوف في المخازن لاكتشاف الوثائق الضائعة والتالفة.
					12. تعمل مكتبتنا على تغليف وتجليد المصادر النادرة والقديمة مثل المخطوطات.

## الملاحق

					13. تعتمد مكتبتنا على سياسة واضحة في التوظيف واختيار العاملين.
					14. تتواصل مكتبتنا مع المستفيد عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شبكات المكتبة الخاصة.
					<b>إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام)</b>
					15. تعتمد مكتبتنا على البرامج التكوينية لتسيير العمليات والخدمات المكتبية.
					16. يتم تنفيذ الإجراءات والعمليات بمكتبتنا بالاعتماد على الأنظمة الآلية.
					17. تحتوي مكتبتنا على قاعات مجهزة وخاصة لعمليات المعالجة الفنية.
					18. تحتوي مكتبتنا على مساحات وفضاءات للتعليم وأداء النشاطات والبرامج بمختلف أنواعها.
					19. تتوفر قاعات المطالعة على العدد الكافي من المقاعد والطاولات الذي يتوافق وأعداد المستفيدين.
					20. تعمل مكتبتنا على إطلاق حملات توعية ونشاطات ثقافية للمستفيدين.
					21. تجعلنا المكتبة نقدم تقارير دورية عن تطور الاستخدام لمؤشرات المعيار.
					22. تمتلك مكتبتك موقف خاص بالسيارات.
					23. تمتلك مكتبتك ممر خاص بذوي الاحتياجات الخاصة.
					24. تمتلك مكتبتنا مصلحة الاعلام والتوجيه... وغيرها.
					<b>إدارة كفاءة الخدمة</b>
					25. نستعمل المؤشرات المناسبة التي تتوافق وأهداف المكتبة للتأكد من جودة الخدمات المكتبية.
					26. يساعدنا تتبع الخطوات الرئيسية لتطبيق المعيار في ممارسة عمليات القياس والتقييم بصفة مستمرة ومنتظمة.
					27. نسهر على تحقيق رضا المستفيدين من خلال الالتزام بأوقات فتح المكتبة الرسمية.

## الملاحق

					نعتمد على الاستجابة السريعة (الرد الفوري) لطلبات الاستعارة الخاصة بالمستفيدين.	.28
					يحصل كل المستفيدين بمكتبتنا على طلبهم من المعلومات دون بذل جهد كبير منك.	.29
					توفر مكتبتنا خدمة استنساخ الوثائق.	.30
					في مكتبتنا وحدة إدارية وفنية تنفذ خطط تطبيق المعيار وتعمل على تنميته ومتابعته.	.31
					تتوفر لدينا وسائل وتجهيزات خاصة بتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.	.32
					تعمل المكتبة على استطلاع رأي المستفيدين بمستوى الخدمة بشكل دوري لأغراض التقييم.	.33
					نعتمد على تكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمات ونشاطات المكتبة.	.34
					تلتزمنا إدارة المكتبة لتقديم خدمة الإعارة عن بعد.	.35
					<b>إدارة الإمكانيات والتطوير</b>	
					توفر المكتبة جميع متطلبات الامن والسلامة من مخارج متعددة لكل فضاء.	.36
					توجد بمكتبتنا وسائل الاتصال بالإنترنت في جميع فضاءات المبنى.	.37
					ملائمة مساحة المبنى لجميع الإجراءات المتعلقة بالأنشطة والخدمات، مع إمكانية التعديل والتوسيع.	.38
					تمتلك (أنت) المهارات الكافية للتعامل مع البيئة الرقمية.	.39
					تتعاون مكتبتنا مع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الأخرى. (في إطار التكتلات والشبكات الرقمية)	.40
					يتناسب عدد الموظفين في قسم الإعارة وعدد طلبات المستفيدين.	.41
					تعتد مكتبتنا على برمجيات وثائقية متكاملة لتسيير المجموعات والخدمات المكتبية.	.42

## الملاحق

					تُفيدنا مكتبتنا بمجال زمني في كل مرة من أجل إعداد العمليات الفنية والتسجيلات الببليوغرافية.	.43
					تفعل مكتبتنا خدمة تدريب المستفيدين على استخدام الأدوات الاسترجاعية المتوفرة.	.44
					يتم تدريبك على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة.	.45
					<b>المحور الثاني: الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية</b>	
					<b>القيادة الإدارية (معياري التنظيم الإداري والمالي)</b>	
					تشجعنا المكتبة وتقدم لك الدعم لنشر ثقافة الجودة.	.46
					تأخذ إدارة المكتبة بآرائنا عند اتخاذ القرارات.	.47
					تشجعني المكتبة على العمل بروح الفريق والمشاركة بين مختلف المصالح.	.48
					توفر لنا إدارة المكتبة البيئة المناسبة بالمعدات والمتطلبات الضرورية لضبط وتحسين الأداء.	.49
					ألقى مهام ومسؤولياتي من طرف القيادة العليا. (المسؤول على أدائي)	.50
					توفر لنا إدارة المكتبة وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة.	.51
					تشمل ميزانية مكتبتنا على: ✓ مصاريف الإقتناء. ✓ مصاريف التجهيزات والأدوات التكنولوجية. ✓ مصاريف التشغيلية. ✓ مصاريف الدورات التكوينية وغيرها.	.52
					يتم تزويدنا بالممارسات الصحيحة لتطبيق نظام وإدارة الجودة.	.53
					<b>التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة.</b>	
					أهداف المكتبة واضحة بالنسبة لنا.	.54
					تم تحسيسنا بمزايا الجودة بتوضيح مفاهيمها وأدوارها.	.55

## الملاحق

					يتم تحديد الموارد الضرورية بمكتبتنا لأداء وتطبيق نظام الجودة.	.56
					تشاركنا المكتبة في تطوير الخطط والبرامج لتحسين الأداء على المدى البعيد.	.57
					نمتلك بمكتبتنا دليل أو برنامج حول خطوات تطبيق نظام الجودة بالمكتبة.	.58
					تم تعييني في مصلحة من مصالح المكتبة لتنفيذ أو متابعة تطبيق المعيار.	.59
					يوجد بمكتبتنا برنامج لإدارة المخاطر، وكيفية معالجتها والتعامل معها.	.60
					<b>إدارة الموارد البشرية.</b>	
					يتناسب عدد العاملين بمكتبتنا مع عدد المستفيدين منها.	.61
					يتم تشجيعنا على المبادرات والأفكار الهادفة داخل المكتبة لضمان نجاح الجودة.	.62
					تُلمنا المكتبة بقواعد ونصوص تنظيمية تحدد شروط وأخلاقيات المهنة المكتبية.	.63
					تمنحنا إدارة المكتبة الوقت المحدد للقيام بمهامك والاطلاع على نتائج العمل.	.64
					نأخذ بأراء زملائنا في إدارة الجودة، بمشاركة أفكارهم وقراراتهم أثناء العمل.	.65
					هناك من يشرف على تطبيق العمليات والخدمات المكتبية التي نقوم بها.	.66
					يتم تدريبنا باستمرار من أجل التكيف مع التطورات الحديثة في مجال الجودة بالمكتبة.	.67
					<b>التركيز على المستفيد.</b>	
					نأخذ بأراء واحتياجات المستفيد لغرض التحسين داخل المكتبة (الخدمات/ المرافق)	.68
					توفر لنا المكتبة كل الموارد المالية والبشرية والتقنية التي تتوافق وتطبيق نظام الجودة.	.69
					تتيح مكتبتنا خدمة الانترنت والمرافق المناسبة لاستعمالها.	.70
					تنظم مكتبتنا نشاطات قرائية وثقافية من شأنها تنمية وتلبية احتياجاتهم.	.71
					نسعى لحل المشاكل وتذليل الصعوبات التي تواجه المستفيد.	.72
					نستخدم بمكتبتنا الاستبيانات، صندوق الملاحظات لتقييم أداء وجودة خدمات المكتبة من وجهة نظر المستفيدين.	.73
					تلتزمنا المكتبة بدراسة احتياجات وشكاوى المستفيدين والعمل على معالجتها.	.74



## الملاحق

					يتم توجيهنا للرد على جميع استفسارات المستفيدين وتوجيههم للحاجة المطلوبة.	.75
					توفر مكتبتنا كل الخدمات التي تسمح للمستفيد بتحقيق الحاجة العلمية، الثقافية، الترفيهية، والترويج عن النفس.	.76
					<b>إدارة العمليات والخدمات</b>	
					نعمل على تصميم وإعداد الخدمات على نحو يؤدي إلى تلبية حاجات المستفيدين وتحقيق رضاهم.	.77
					نستخدم التكنولوجيات الحديثة لتطبيق الرقمنة بالمكتبة والارتقاء بالخدمات المكتبية.	.78
					نعتمد على دليل المعيار ونماذج تطبيقه بالمكتبات الأخرى في إعداد وإدارة العمليات والخدمات.	.79
					نساهم في التعرف على أداء المكتبة لتصحيح الانحرافات التي تعيق سير عمل الخدمات والأداء المتوقع.	.80
					تقدم مكتبتنا برامج ونشاطات متنوعة لشرائح مختلفة من المجتمع العام.	.81
					تشاركنا المكتبة في إعداد وتنفيذ دورات التدريبية لصالح المستفيد.	.82
					نعتمد على عملية التحسين المستمر لتطوير الخدمات ورفع الأداء بالمكتبة.	.83
					<b>المحور الثالث: المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية</b>	
					لا تعمل إدارة المكتبة في إشراكنا في عمليات التخطيط الاستراتيجي لتبني المعيار.	.84
					تواجهنا صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.	.85
					تواجهنا صعوبات في استغلال الأنظمة والتطبيقات المتاحة على شبكة الأنترنت.	.86
					لا يمكننا التواصل مع المستفيدين لاختلاف ثقافتهم ولغاتهم.	.87
					ليس لدينا دراية كافية بالممارسات الصحيحة لتطبيق معيار ايزو 11620 والتحكم فيها.	.88
					لم يسبق لنا أن تلقينا تكويننا في مجال تطبيق معايير الجودة بالمكتبات.	.89
					تواجهنا مشاكل في تطبيق المعايير الفنية.	.90

## الملاحق



					91. لا نملك الرغبة في التغيير.
					92. ليست لدينا المؤهلات والخبرة لتطبيق معايير الجودة وضمنان نجاحها على المدى البعيد.
					93. يحتكر زملائنا الخبرات والمعارف لتطبيق خطوات معيار ايزو 11620.
					94. لست متخصص للإشراف على العمليات الفنية.
					95. نتحج مكتبتنا بعدم توفر التمويل المالي الذي يسمح بشراء كل من التجهيزات والأنظمة والمجموعات المكتبية.
					96. نجد صعوبة في إدارة المجموعات الرقمية بالمكتبة.
					97. لا تخضع العمليات التي نقوم بها أثناء التطبيق لمراقبة دورية مستمرة لتقييم.
					98. لا يساعدنا الوقت المحدد للعمل.
					99. يؤدي بنا الوقت الطويل لتطبيق معيار ايزو 11620 للعزوف عن استكمال برنامج العمل.
					100. لا تملك مكتبتنا برنامج موحد يعرض خطوات تطبيق معيار ايزو 11620.

### الملحق رقم (02): استمارة الاستبانة مع المدراء في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري. البيانات الشخصية.

1. اسم المكتبة

الرئيسية:

2. الجنس:

- ذكر  - أنثى

3. السن:

- أقل من 25 سنة  - 25-35 سنة  - 35-45 سنة  - أكثر من 45 سنة

4. المؤهل

- دكتوراه  - ماجستير  - ماستر  - ليسانس

العلمي:

- شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية  - تقني سامي في التوثيق والأرشيف  - تقني في التوثيق والأرشيف

5. التخصص:

6. سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات  - 5-10 سنوات  - أكثر من 15 سنة  - 10-15 سنة

المحور الأول: مدى مطابقة الخطوات والممارسات المتبعة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري لمؤشرات معيار ايزو 11620.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					للمكتبة خطة استراتيجية تتضمن تطبيق الجودة واختيار معيار محدد.	.1
					تتوافر إدارة المكتبة على قيادات كفؤة على مستوى رؤساء المصالح.	.2
					تشجع المكتبة المشاركات الفعالة لجميع العاملين من خلال مكافآت تقدمها لهم.	.3
					تتوافر المكتبة على متخصص في إدارة نظم المعلومات والبيانات.	.4
					توفر المكتبة ورشات ودورات عمل لمساعدة المكتبيين على تنمية مهاراتهم في تطبيق معيار محدد.	.5
					تمتلك المكتبة طاقم من العاملين المتخصصين في مجال إدارة الجودة وتكنولوجيا المعلومات.	.6
					توثق الإدارة العليا الممارسات الصحيحة لتطبيق نظام وإدارة الجودة.	.7
					توثق إدارة المكتبة إجراءات وخطوات تطبيق مؤشرات المعيار المحددة للرجوع إليها عند الحاجة.	.8
					تناسب الموارد المالية مع متطلبات تطبيق وتسيير نظام الجودة بشكل لا بأس به.	.9
					يوجد عدم وعي لمعايير ومتطلبات ايزو 11620 من قبل العاملين بالمكتبة.	.10
					يوجد متخصصين للإشراف على (الفهرسة، التصنيف، التكشيف، الاستخلاص...)	.11

## الملاحق

					تُطبق مكتبتك مؤشرات معيار ايزو 11620 لتحسين الأداء.	.12
					تمتلك مكتبتك كل الشروط لتطبيق المعيار.	.13
					يوجد تنسيق بين كافة المصالح على مستوى المكتبة.	.14
					تحرص على متابعة كل خطوة من خطوات إعداد وتقديم كل خدمة.	.15
					تتابع المكتبة مدى تنفيذ البرامج والنشاطات التي تقدمها.	.16
					تعتمد على مخطط "سنوي" للتدريب وتكوين العاملين حول تحقيق الجودة وتطبيق معاييرها.	.17
					تعمل على توطيد العلاقات بين العاملين وتشاركتهم في اتخاذ القرارات ومساعدتهم في العمل.	.18
					تتوافر المكتبة على قسم لإدارة الجودة والخدمات والموظفين الجدد.	.19
					تتعاون إدارة المكتبة مع جهات مختلفة مثل المؤسسات التعليمية والحكومية ومراكز التعلم وغيرها لتبادل المعرفة والخبرات.	.20
					تتبني المكتبة الرقمنة لأداء مهامها والترويج للتراث الوثائقي.	.21
					تشمل ميزانية المكتبة كل من المصادر، معدات، تجهيزات، إصلاحات، إعداد المرافق...	.22
					تشمل الميزانية المبالغ والمنح الخاصة بالدورات التدريبية للموظفين.	.23
					يتم تمويلنا -بشكل كاف- لعرض البرامج والنشاطات الثقافية والقرائية (أيام دراسية، ندوات، معارض...)	.24
					تحظى المكتبة بدعم مالي كافي لتغطية احتياجاتها الضرورية لتوفير كل من المصادر، التجهيزات التقنية التكنولوجية، الخدمات والأنشطة.	.25
					لدينا متخصصين في مجال الحاسبات والاتصالات وإدارة النظم.	.26
					تعمل المكتبة على استطلاع رأي المستفيدين بمستوى الخدمة بشكل دوري لأغراض التقييم.	.27

## الملاحق

					يلتزم العاملون بالمكتبة بالقواعد والسلوكيات المهنية لخلق بيئة تتلاءم مع البحث العلمي وبلوغ رضا المستفيدين.	.28
					في المكتبة وحدة إدارية وفنية تنفذ خطط تطبيق المعيار وتعمل على تنميته ومتابعته.	.29
					تتوفر لدينا وسائل وتجهيزات خاصة بتقديم خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة.	.30
					تتعاون مكتبك مع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (في إطار التكتلات والشبكات الرقمية)	.31
					يتناسب عدد الموظفين في قسم الإعارة وعدد طلبات المستفيدين.	.32
					تتوافر المكتبة على عدد كافي من الفنيين والمؤهلين في عمليات الإعداد الفني.	.33

### ملحق رقم (03): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الموارد والبنية التحتية.

#### Correlations

			Q1.	Q2.	Q3	Q4.	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	البعد	
Spearman's rho	Q1	Correlation Coefficient	1.000	.347**	0.159	.200*	.319**	0.101	0.131	.230**	0.097	0.092	.229**	.234**	.231**	.178*	.520**	
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.072	0.023	0.000	0.255	0.140	0.009	0.274	0.299	0.009	0.008	0.008	0.043	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q2	Correlation Coefficient	.347**	1.000	.418**	.242**	0.165	.323**	.297**	.366**	.324**	0.136	.240**	0.106	.244**	.289**		.563**
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.006	0.062	0.000	0.001	0.000	0.000	0.123	0.006	0.230	0.005	0.001		0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q3	Correlation Coefficient	0.159	.418**	1.000	.358**	0.134	.244**	.256**	.392**	.191*	0.106	.262**	0.120	.227**	0.105		.473**
		Sig. (2-tailed)	0.072	0.000		0.000	0.131	0.005	0.003	0.000	0.030	0.231	0.003	0.175	0.010	0.238		0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

الملاحق

Q4	Correlation Coefficient	.200*	.242**	.358**	1.000	###	0.029	.173*	.337**	.249**	.189*	.233**	0.124	0.158	0.067	.386**
	Sig. (2-tailed)	0.023	0.006	0.000		0.988	0.748	0.050	0.000	0.004	0.032	0.008	0.160	0.073	0.453	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q5	Correlation Coefficient	.319**	0.165	0.134	-0.001	1.000	.247**	.246**	0.024	0.090	0.088	.276**	.446**	0.163	0.049	.499**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.062	0.131	0.988		0.005	0.005	0.788	0.309	0.322	0.002	0.000	0.064	0.578	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q6	Correlation Coefficient	0.101	.323**	.244**	0.029	.247**	1.000	0.157	.230**	0.131	-0.096	.173*	0.113	.179*	0.047	.374**
	Sig. (2-tailed)	0.255	0.000	0.005	0.748	0.005		0.076	0.009	0.139	0.279	0.050	0.201	0.043	0.595	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q7	Correlation Coefficient	0.131	.297**	.256**	.173*	.246**	0.157	1.000	.200*	0.162	.228**	.425**	0.165	.381**	.294**	.513**
	Sig. (2-tailed)	0.140	0.001	0.003	0.050	0.005	0.076		0.023	0.067	0.009	0.000	0.061	0.000	0.001	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q8	Correlation Coefficient	.230**	.366**	.392**	.337**	0.024	.230**	.200*	1.000	.212*	.246**	.375**	-0.013	.266**	.227**	.495**
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.000	0.000	0.000	0.788	0.009	0.023		0.016	0.005	0.000	0.881	0.002	0.010	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q9	Correlation Coefficient	0.097	.324**	.191*	.249**	0.090	0.131	0.162	.212*	1.000	.263**	.372**	.308**	.191*	0.110	.498**
	Sig. (2-tailed)	0.274	0.000	0.030	0.004	0.309	0.139	0.067	0.016		0.003	0.000	0.000	0.030	0.215	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q10	Correlation Coefficient	0.092	0.136	0.106	.189*	0.088	-0.096	.228**	.246**	.263**	1.000	.197*	0.162	.322**	.198*	.444**
	Sig. (2-tailed)	0.299	0.123	0.231	0.032	0.322	0.279	0.009	0.005	0.003		0.026	0.066	0.000	0.025	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q11	Correlation Coefficient	.229**	.240**	.262**	.233**	.276**	.173*	.425**	.375**	.372**	.197*	1.000	.292**	.311**	.297**	.626**
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.006	0.003	0.008	0.002	0.050	0.000	0.000	0.000	0.026		0.001	0.000	0.001	0.000

## الملاحق

		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q12	Correlation Coefficient	.234**	0.106	0.120	0.124	.446**	0.113	0.165	-0.013	.308**	0.162	.292**	1.000	.195*	0.119	.541**	
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.230	0.175	0.160	0.000	0.201	0.061	0.881	0.000	0.066	0.001		0.027	0.179	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q13	Correlation Coefficient	.231**	.244**	.227**	0.158	0.163	.179*	.381**	.266**	.191*	.322**	.311**	.195*	1.000	.286**	.561**	
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.005	0.010	0.073	0.064	0.043	0.000	0.002	0.030	0.000	0.000	0.027		0.001	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
14	Correlation Coefficient	.178*	.289**	0.105	0.067	0.049	0.047	.294**	.227**	0.110	.198*	.297**	0.119	.286**	1.000	.420**	
	Sig. (2-tailed)	0.043	0.001	0.238	0.453	0.578	0.595	0.001	0.010	0.215	0.025	0.001	0.179	0.001		0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
إدارة الموارد البشرية	Correlation Coefficient	.520**	.563**	.473**	.386**	.499**	.374**	.513**	.495**	.498**	.444**	.626**	.541**	.561**	.420**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**ملحق رقم (04): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة المرافق والخدمات للاستخدام (معايير التنظيم الإداري والاستخدام).**

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	البعد	
Spearman's rho	Q15	Correlation Coefficient	1.000	.424**	.470**	.495*	.251*	.177*	.266*	.371**	0.166	.483*	.651**
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.004	0.045	0.002	0.000	0.061	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q16	Correlation Coefficient	.424**	1.000	.393**	.268*	.217*	0.166	.237*	.174*	.209*	.407*	.519**
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.002	0.014	0.060	0.007	0.048	0.018	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q17	Correlation Coefficient	.470**	.393**	1.000	.482*	.237*	.241*	0.170	.255**	0.153	.347*	.607**
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.007	0.006	0.054	0.003	0.083	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q18	Correlation Coefficient	.495**	.268**	.482**	1.000	.397*	.454*	.312*	.504**	.211*	.551*	.698**
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

## الملاحق

		Sig. (2-tailed)	0.00 0	0.00 2	0.00 0		0.000	0.000	0.000	0.00 0	0.016	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q19	Correlation Coefficient	.251 **	.217 *	.237 **	.397* *	1.000	.350* *	.194* *	.342 **	.235* *	.452* *	.558**
		Sig. (2-tailed)	0.00 4	0.01 4	0.00 7	0.000		0.000	0.028	0.00 0	0.007	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q20	Correlation Coefficient	.177 *	0.16 6	.241 **	.454* *	.350* *	1.000	.317* *	.333 **	.184* *	.394* *	.538**
		Sig. (2-tailed)	0.04 5	0.06 0	0.00 6	0.000	0.000		0.000	0.00 0	0.037	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q21	Correlation Coefficient	.266 **	.237 **	0.17 0	.312* *	.194* *	.317* *	1.000	.184 *	.274* *	.416* *	.557**
		Sig. (2-tailed)	0.00 2	0.00 7	0.05 4	0.000	0.028	0.000		0.03 7	0.002	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q22	Correlation Coefficient	.371 **	.174 *	.255 **	.504* *	.342* *	.333* *	.184* *	1.00 0	.418* *	.381* *	.605**
		Sig. (2-tailed)	0.00 0	0.04 8	0.00 3	0.000	0.000	0.000	0.037		0.000	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q23	Correlation Coefficient	0.16 6	.209 *	0.15 3	.211* *	.235* *	.184* *	.274* *	.418 **	1.000	.404* *	.509**
		Sig. (2-tailed)	0.06 1	0.01 8	0.08 3	0.016	0.007	0.037	0.002	0.00 0		0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q24	Correlation Coefficient	.483 **	.407 **	.347 **	.551* *	.452* *	.394* *	.416* *	.381 **	.404* *	1.000	.755**
		Sig. (2-tailed)	0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.000	0.000	0.000	0.000	0.00 0	0.000		0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	البعء	Correlation Coefficient	.651 **	.519 **	.607 **	.698* *	.558* *	.538* *	.557* *	.605 **	.509* *	.755* *	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.000	0.000	0.000	0.000	0.00 0	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### ملحق رقم (05): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة كفاءة الخدمة.

#### Correlations

		Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	إدارة كفاءة الخدمة	
Spearman's rho	Q25	Correlation Coefficient	1.00 0	.512 **	.442 **	.343 **	.18 7*	.246 **	.375 **	.237 **	.363 **	.287 **	.252 **	.591**
		Sig. (2-tailed)		0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.0 34	0.00 5	0.00 0	0.00 7	0.00 0	0.00 1	0.00 4	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q26	Correlation Coefficient	.512 **	1.00 0	.299 **	.316 **	.19 1*	.268 **	.363 **	.382 **	.403 **	.340 **	.367 **	.646**
		Sig. (2-tailed)	0.00 0		0.00 1	0.00 0	0.0 30	0.00 2	0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.00 0	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q27	Correlation Coefficient	.442 **	.299 **	1.00 0	.629 **	.53 7**	0.09 4	.243 **	0.10 8	.388 **	.306 **	0.10 7	.533**
		Sig. (2-tailed)												
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129



## الملاحق

		Sig. (2-tailed)	0.00 0	0.00 1		0.00 0	0.0 00	0.28 8	0.00 5	0.22 4	0.00 0	0.00 0	0.22 6	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q28	Correlation Coefficient	.343**	.316**	.629**	1.000	.542**	.239**	.259**	0.166	.310**	.408**	.217*	.576**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.006	0.003	0.060	0.000	0.000	0.000	0.014	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q29	Correlation Coefficient	.187*	.191*	.537**	.542**	1.000	.192*	.314**	.259**	.367**	.429**	.262**	.584**	
	Sig. (2-tailed)	0.034	0.030	0.000	0.000		0.029	0.000	0.003	0.000	0.000	0.003	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q30	Correlation Coefficient	.246**	.268**	0.094	.239**	.192*	1.000	.504**	.354**	.374**	.364**	.431**	.609**	
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.002	0.288	0.006	0.029		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q31	Correlation Coefficient	.375**	.363**	.243**	.259**	.314**	.504**	1.000	.431**	.345**	.395**	.458**	.702**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.005	0.003	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q32	Correlation Coefficient	.237**	.382**	0.108	0.166	.259**	.354**	.431**	1.000	.269**	.352**	.481**	.602**	
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.000	0.224	0.060	0.003	0.000	0.000		0.002	0.000	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q33	Correlation Coefficient	.363**	.403**	.388**	.310**	.363**	.374**	.345**	.269**	1.000	.489**	.266**	.654**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002		0.000	0.002	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q34	Correlation Coefficient	.287**	.340**	.306**	.408**	.429**	.364**	.395**	.352**	.489**	1.000	.411**	.663**	
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q35	Correlation Coefficient	.252**	.367**	0.107	.217*	.263**	.431**	.458**	.481**	.266**	.411**	1.000	.642**	
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.000	0.226	0.014	0.003	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000		0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
إدارة كفاءة الخدمة	Correlation Coefficient	.591**	.646**	.533**	.576**	.584**	.609**	.702**	.602**	.654**	.663**	.642**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**ملحق رقم (06): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الإمكانيات والتطوير.**

### Correlations

		Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q40	Q42	Q43	Q44	Q45	إدارة الإمكانيات والتطوير
Spearman's rho	Q36	1.000	.323**	.323*	.247*	.253*	.339*	.350*	.282*	.297*	.325*	.619**

## الملاحق

		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.005	0.004	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q37	Correlation Coefficient	.323**	1.000	.282*	.204*	.229*	0.155	.376*	.271*	.217*	.315*	.513**	
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.001	0.020	0.009	0.080	0.000	0.002	0.003	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q38	Correlation Coefficient	.323**	.282**	1.000	.303*	.217*	.279*	.419*	.311*	.292*	.411*	.645**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001		0.000	0.013	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q39	Correlation Coefficient	.247**	.204*	.303*	1.000	.348*	.256*	.317*	.255*	.210*	.329*	.543**	
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.020	0.000		0.000	0.003	0.000	0.004	0.007	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q40	Correlation Coefficient	.253**	.229**	.217*	.348*	1.000	.370*	.245*	.244*	.338*	.387*	.591**	
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.009	0.013	0.000		0.000	0.005	0.005	0.000	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q41	Correlation Coefficient	.339**	0.155	.279*	.256*	.370*	1.000	.333*	0.170	0.053	.258*	.496**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.080	0.001	0.003	0.000		0.000	0.003	0.058	0.003	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q42	Correlation Coefficient	.350**	.376**	.419*	.317*	.245*	.333*	1.000	.335*	.253*	.387*	.616**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000		0.000	0.004	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q43	Correlation Coefficient	.282**	.271**	.311*	.255*	.244*	0.170	.335*	1.000	.388*	.239*	.555**	
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.002	0.000	0.004	0.005	0.003	0.000		0.000	0.006	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q44	Correlation Coefficient	.297**	.217*	.292*	.210*	.338*	0.053	.253*	.388*	1.000	.505*	.601**	
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.013	0.001	0.007	0.000	0.548	0.004	0.000		0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
Q45	Correlation Coefficient	.325**	.315**	.411*	.329*	.387*	.258*	.387*	.239*	.505*	1.000	.674**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.006	0.000		0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
إدارة الإمكانيات والتطوير	Correlation Coefficient	.619**	.513**	.645*	.543*	.591*	.496*	.616*	.555*	.601*	.674*	1.000	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## الملاحق

ملحق رقم (07): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد لقيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي).

### Correlations

		Q46.	Q47.	Q48	Q49.	Q50	Q51	Q52	Q53	القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي)		
Spearman's rho	Q46	Correlation Coefficient	1.000	.519**	.624**	.434**	.189*	.413**	.316**	.393**	.708**	
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.032	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q47	Correlation Coefficient	.519**	1.000	.614**	.436**	.291**	.457**	0.083	.455**	.725**	
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000	0.349	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
	Q48	Correlation Coefficient	.624**	.614**	1.000	.514**	.341**	.495**	.197*	.398**	.774**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.026	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
	Q49	Correlation Coefficient	.434**	.436**	.514**	1.000	.350**	.587**	.270**	.400**	.714**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
	Q50	Correlation Coefficient	.189*	.291**	.341**	.350**	1.000	.375**	.284**	0.158	.494**	
		Sig. (2-tailed)	0.032	0.001	0.000	0.000		0.000	0.001	0.074	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
	Q51	Correlation Coefficient	.413**	.457**	.495**	.587**	.375**	1.000	.269**	.369**	.718**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.002	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
	Q52	Correlation Coefficient	.316**	0.083	.197*	.270**	.284**	.269**	1.000	.275**	.457**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.349	0.026	0.002	0.001	0.002		0.002	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
	Q53	Correlation Coefficient	.393**	.455**	.398**	.400**	0.158	.369**	.275**	1.000	.682**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.074	0.000	0.002		0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	
	القيادة الإدارية (معيار التنظيم الإداري والمالي)	Correlation Coefficient	.708**	.725**	.774**	.714**	.494**	.718**	.457**	.682**	1.000	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## الملاحق

ملحق رقم (08): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة.

			Correlations							التخطيط الاستراتيجي لتطبيق نظام الجودة	
			Q54.	Q55.	Q56	Q57.	Q58	Q59	Q60		
Spearman's rho	Q54	Correlation Coefficient	1.000	.519**	.541**	.545**	.435**	.384**	.317**	.717**	
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q55	Correlation Coefficient	.519**	1.000	.587**	.553**	.479**	.368**	.370**	.746**	
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q56	Correlation Coefficient	.541**	.587**	1.000	.507**	.453**	.333**	.235**	.706**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q57	Correlation Coefficient	.545**	.553**	.507**	1.000	.521**	.396**	.352**	.776**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q58	Correlation Coefficient	.435**	.479**	.453**	.521**	1.000	.425**	.326**	.725**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q59	Correlation Coefficient	.384**	.368**	.333**	.396**	.425**	1.000	.320**	.667**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q60	Correlation Coefficient	.317**	.370**	.235**	.352**	.326**	.320**	1.000	.570**	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000		0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	التخطيط الاستراتيجي ي لتطبيق نظام الجودة	Correlation Coefficient	.717**	.746**	.706**	.776**	.725**	.667**	.570**	1.000	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (09): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة الموارد البشرية.

			Correlations							إدارة الموارد البشرية
			Q61.	Q62.	Q63	Q64.	Q65	Q66	Q67	
Spearman's rho	Q61	Correlation Coefficient	1.000	.381**	.369**	0.164	.317**	.240**	.267**	.581**
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.063	0.000	0.006	0.002	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129

## الملاحق

Q62	Correlation Coefficient	.381**	1.000	.335**	.428**	.498**	.335**	.409**	.732**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
Q63	Correlation Coefficient	.369**	.335**	1.000	.295**	.358**	.358**	.297**	.570**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.001	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
Q64	Correlation Coefficient	0.164	.428**	.295**	1.000	.426**	.437**	.317**	.593**
	Sig. (2-tailed)	0.063	0.000	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
Q65	Correlation Coefficient	.317**	.498**	.358**	.426**	1.000	.394**	.448**	.698**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
Q66	Correlation Coefficient	.240**	.335**	.358**	.437**	.394**	1.000	.365**	.658**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
Q67	Correlation Coefficient	.267**	.409**	.297**	.317**	.448**	.365**	1.000	.681**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
إدارة الموارد البشرية	Correlation Coefficient	.581**	.732**	.570**	.593**	.698**	.658**	.681**	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### ملحق رقم (10): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد التركيز على المستفيد.

		Correlations									التركيز على المستفيد	
		Q68	Q69	Q70	Q71	Q72	Q73	Q74	Q75	Q76		
Spearman's rho	Q68	Correlation Coefficient	1.000	.406**	.352*	.407*	.175*	.387*	.415*	.532*	.270*	.631**
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.047	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q69	Correlation Coefficient	.406**	1.000	.375*	.383*	0.117	.253*	.402*	.345*	.283*	.549**
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.186	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q70	Correlation Coefficient	.352**	.375**	1.000	.512*	0.109	.241*	.402*	.523*	.378*	.549**
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.218	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

## الملاحق

Q71	Correlation Coefficient	.407**	.383**	.512*	1.000	.363*	.583*	.573*	.600*	.425*	.798**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q72	Correlation Coefficient	.175*	0.117	0.109	.363*	1.000	.402*	.280*	0.164	0.004	.461**
	Sig. (2-tailed)	0.047	0.186	0.218	0.000		0.000	0.001	0.064	0.968	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q73	Correlation Coefficient	.387**	.253**	.241*	.583*	.402*	1.000	.560*	.401*	.252*	.719**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.004	0.006	0.000	0.000		0.000	0.000	0.004	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q74	Correlation Coefficient	.415**	.402**	.402*	.573*	.280*	.560*	1.000	.453*	.321*	.705**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q75	Correlation Coefficient	.532**	.345**	.523*	.600*	0.164	.401*	.453*	1.000	.479*	.742**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.064	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q76	Correlation Coefficient	.270**	.283**	.378*	.425*	0.000	.252*	.321*	.479*	1.000	.570**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.000	0.000	0.968	0.004	0.000	0.000		0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
التركيز على المستفي د	Correlation Coefficient	.631**	.549**	.549*	.798*	.461*	.719*	.705*	.742*	.570*	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**ملحق رقم (11): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة العمليات والخدمات.**

### Correlations

		Q77.	Q78.	Q79	Q80.	Q81	Q82	Q83	إدارة العمليات والخدمات
Spearman's rho	Q61	1.000	.403**	.241**	.339**	.246**	.388**	0.001	.618**
			0.000	0.006	0.000	0.005	0.000	0.989	0.000
		129	129	129	129	129	129	129	129
Q62	Correlation Coefficient	.403**	1.000	.436**	0.144	.369**	.377**	0.145	.705**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.103	0.000	0.000	0.101	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
Q63	Correlation Coefficient	.241**	.436**	1.000	.257**	.351**	.459**	0.033	.620**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.000		0.003	0.000	0.000	0.713	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129
Q64	Correlation Coefficient	.339**	0.144	.257**	1.000	.241**	.490**	0.074	.496**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.103	0.003		0.006	0.000	0.402	0.000

## الملاحق

Q65	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Correlation Coefficient	.246**	.369**	.351**	.241**	1.000	.253**	0.160		.642**
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.000	0.000	0.006		0.004	0.071		0.000
Q66	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Correlation Coefficient	.388**	.377**	.459**	.490**	.253**	1.000	-	0.053	.630**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004		0.552		0.000
Q67	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Correlation Coefficient	0.001	0.145	0.033	0.074	0.160	-	1.000	0.053	.355**
	Sig. (2-tailed)	0.989	0.101	0.713	0.402	0.071	0.552			0.000
إدارة العمليات والخدمات	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Correlation Coefficient	.618**	.705**	.620**	.496**	.642**	.630**	.355**		1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**ملحق رقم (12): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.**

			Q8 4	Q8 5	Q8 6	Q8 7	Q8 8	Q8 9	Q9 0	Q9 1	Q9 2	Q9 3	Q9 4	Q9 5	Q9 6	Q9 7	Q9 8	Q9 9	Q1 00	الب عد
Spearman's rho	Q8 4	Correlation Coefficient	1.000	.654**	.215*	.325**	.204*	.263**	0.012	.195*	.307**	.245**	0.110	.444**	0.138	-0.055	.176*	.235**	0.130	.481**
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.015	0.000	0.020	0.003	0.888	0.027	0.000	0.005	0.215	0.000	0.119	0.538	0.047	0.007	0.141	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q8 5	Correlation Coefficient	.654**	1.000	0.161	.411**	.297**	.322**	0.150	.305**	.372**	.274**	.253**	.390**	0.153	0.099	.225*	.377**	.203*	.580**
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.069	0.000	0.001	0.000	0.089	0.000	0.002	0.004	0.000	0.082	0.263	0.010	0.000	0.021	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q8 6	Correlation Coefficient	.215*	0.161	1.000	.182*	0.105	0.111	.450**	.230**	.253**	.231**	.267**	.180*	.258**	.365**	.258**	.308**	.313**	.475**
		Sig. (2-tailed)	0.015	0.069		0.039	0.235	0.211	0.000	0.009	0.004	0.008	0.002	0.041	0.003	0.000	0.003	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q8 7	Correlation Coefficient	.325**	.411**	.182*	1.000	.647**	.527**	0.148	.337**	.375**	.341**	.391**	.386**	0.102	.214*	.294**	.394**	.406**	.648**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.020		0.000	0.000	0.048	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.102	0.000	0.000	0.000	0.000		
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

## الملاحق

		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.039		0.000	0.000	0.094	0.000	0.000	0.000	0.000	0.250	0.015	0.001	0.000	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q88	Correlation Coefficient	.204*	.297**	.0105	.647**	1.000	.544**	0.133	.365**	.391**	.349**	.323**	.370**	.250**	.272**	.210*	.419**	.475**	.653**
		Sig. (2-tailed)	0.020	0.001	0.235	0.000	0.000	0.134	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.002	0.017	0.000	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q89	Correlation Coefficient	.263**	.322**	0.111	.527**	.544**	1.000	0.046	.275**	.308**	.257**	.262**	.363**	0.156	.239**	.251**	.310**	.225*	.558**
		Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.211	0.000	0.000	0.606	0.002	0.000	0.003	0.003	0.000	0.0078	0.006	0.004	0.000	0.010	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q90	Correlation Coefficient	0.012	0.150	.450**	0.148	0.133	0.046	1.000	.452**	.300**	.322**	.276**	.192*	.229**	.447**	.347**	0.172	.233**	.426**
		Sig. (2-tailed)	0.888	0.089	0.000	0.094	0.134	0.06	0.000	0.001	0.000	0.002	0.029	0.009	0.000	0.000	0.051	0.008	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q91	Correlation Coefficient	.195*	.305**	.230**	.337**	.365**	.275**	.452**	1.000	.428**	.265**	.199*	.304**	.227**	.300**	.184*	.279**	.280**	.533**
		Sig. (2-tailed)	0.027	0.000	0.009	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.002	0.023	0.000	0.010	0.001	0.037	0.001	0.001	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q92	Correlation Coefficient	.307**	.372**	.253**	.375**	.391**	.308**	.300**	.428**	1.000	.590**	.373**	.397**	.185*	.385**	.253**	.283**	.316**	.642**
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.036	0.000	0.004	0.001	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q93	Correlation Coefficient	.245**	.274**	.231**	.341**	.349**	.257**	.322**	.265**	.590**	1.000	.332**	.222*	.225*	.395**	.305**	.303**	.359**	.586**
		Sig. (2-tailed)	0.005	0.002	0.008	0.000	0.000	0.003	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.012	0.010	0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
	Q94	Correlation Coefficient	0.110	.253**	.267**	.391**	.323**	.262**	.276**	.199*	.373**	.332**	1.000	.338**	.370**	.387**	.325**	.303**	.346**	.556**
		Sig. (2-tailed)	0.215	0.004	0.002	0.000	0.000	0.003	0.002	0.023	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129



## الملاحق

Q9 5	Correlation Coefficient	.444**	.390**	.180*	.386**	.370**	.363**	.192*	.304**	.397**	.222*	.338**	1.000	.387**	.270**	.421**	.528**	.374**	.664**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.041	0.000	0.000	0.000	0.029	0.000	0.000	0.012	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q9 6	Correlation Coefficient	0.138	0.153	.258**	0.102	.250**	0.156	.229**	.227**	.185*	.225*	.370**	.387**	1.000	.236**	.523**	.359**	.331**	.495**
	Sig. (2-tailed)	0.119	0.082	0.003	0.250	0.004	0.078	0.009	0.010	0.036	0.010	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q9 7	Correlation Coefficient	-0.055	0.099	.365**	.214*	.272**	.239**	.447**	.300**	.385**	.395**	.387**	.270**	.236**	1.000	.529**	.379**	.399**	.546**
	Sig. (2-tailed)	0.538	0.263	0.000	0.015	0.002	0.006	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.002	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q9 8	Correlation Coefficient	.176*	.225*	.258**	.294**	.210*	.251**	.347**	.184*	.253**	.305**	.325**	.421**	.523**	.529**	1.000	.457**	.393**	.596**
	Sig. (2-tailed)	0.047	0.010	0.003	0.001	0.017	0.004	0.000	0.037	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q9 9	Correlation Coefficient	.235**	.377**	.308**	.394**	.419**	.310**	0.172	.279**	.283**	.303**	.303**	.528**	.359**	.379**	.457**	1.000	.505**	.658**
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.051	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Q1 00	Correlation Coefficient	0.130	.203*	.313**	.406**	.475**	.225*	.233**	.280**	.316**	.359**	.346**	.374**	.331**	.399**	.393**	.505**	1.000	.629**
	Sig. (2-tailed)	0.141	0.021	0.000	0.000	0.000	0.010	0.008	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
المحور الثالث	Correlation Coefficient	.481**	.580**	.475**	.648**	.653**	.558**	.426**	.533**	.642**	.586**	.556**	.664**	.495**	.546**	.596**	.658**	.629**	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## الملاحق

ملحق رقم (13): نتائج اختبار الثبات.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	45

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.933	38

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.879	17

ملحق رقم (14): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري	.061	129	.200*	.989	129	.393
الممارسات والخطوات المتبعة لإدارة تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	.047	129	.200*	.995	129	.923
المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	.075	129	.071	.976	129	.021

\*. This is a lower bound of the true significance.  
a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم (15): نتائج وصف المتغيرات الشخصية.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	36	27.9	27.9	27.9
	أنثى	93	72.1	72.1	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	4	3.1	3.1	3.1

## الملاحق

العلمي المؤهل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مؤهل آخر	1	.8	.8	.8
	تقني في التوثيق والأرشيف	7	5.4	5.4	6.2
	تقني سامي في التوثيق والأرشيف	17	13.2	13.2	19.4
	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	3	2.3	2.3	21.7
	ليسانس	43	33.3	33.3	55.0
	ماستر	53	41.1	41.1	96.1
	ماجستير	2	1.6	1.6	97.7
	دكتوراه	3	2.3	2.3	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

التخصص					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	المكتبات علم	115	89.1	89.1	89.1
	اقتصاد تسيير	1	.8	.8	89.9
	حقوق	1	.8	.8	90.7
	تاريخ	6	4.7	4.7	95.3
	آخر تخصص	6	4.7	4.7	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

المهنية الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	54	41.9	41.9	41.9
	سنوات 10 إلى 5 من	41	31.8	31.8	73.6
	سنة 16 إلى 11 من	27	20.9	20.9	94.6
	سنة 16 من أكثر	7	5.4	5.4	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

الوظيفي السلم في الرتبة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بالمكتبات تقني مساعد	4	3.1	3.1	3.1

## الملاحق

وثائقي مساعد	5	3.9	3.9	7.0
مكتبي مساعد	25	19.4	19.4	26.4
محفوظات أمين وثائقي	14	10.9	10.9	37.2
رئيسي محفوظات أمين وثائقي	7	5.4	5.4	42.6
محفوظات أمين وثائقي مكتبي	58	45.0	45.0	87.6
بالمكتبات محافظ	11	8.5	8.5	96.1
بالمكتبات رئيسي محافظ	5	3.9	3.9	100.0
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**ملحق رقم (16): نتائج اختبار لدراسة الممارسات والخطوات المتبعة لتطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.**

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
إدارة المتبعة والخطوات الممارسات بالمكتبات 11620 ايزو معيار تطبيق العمومية للمطالعة الرئيسية	11.368	128	.000	.51693	.4270	.6069

**ملحق رقم (17): نتائج اختبار لدراسة مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.**

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مدى إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري	13.276	128	.000	57606.	4902.	6619.

**ملحق رقم (18): نتائج اختبار لدراسة المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.**

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper

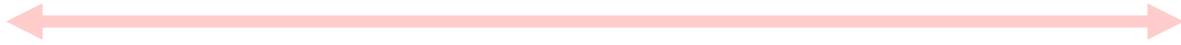
## الملاحق

						Lower	Upper
المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تطبيق خطوات معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	-1.645	128	102.	-.09211	-.2029	0187.	

### ملحق رقم (19): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والاستمارة الكلية للمدراء.

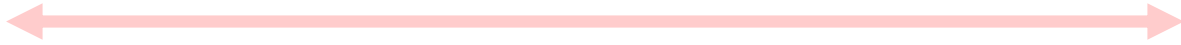
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	ال اس تمارة		
Spearman's rho	Q1	Correlation Coefficient	1.000	0.397	0.042	0.015	0.030	0.014	0.014	0.020	0.001	0.141	0.033	-0.032	-0.036	0.040	0.036	0.041	0.058	.685**	.518*	
		Sig. (2-tailed)		0.128	0.878	0.957	0.091	0.060	0.058	0.045	0.094	0.020	0.602	0.200	0.223	0.164	0.119	0.169	0.108	0.003	0.000	0.040
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q2	Correlation Coefficient	0.397	1.000	0.129	-0.003	0.034	0.039	-0.006	0.000	0.023	0.025	-0.072	0.003	0.009	0.005	0.033	0.016	0.016	0.053	0.353	0.350
		Sig. (2-tailed)	0.128		0.633	0.991	0.019	0.012	0.098	0.039	0.034	0.024	0.090	0.091	0.084	0.020	0.053	0.054	0.054	0.080	0.180	0.183
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q3	Correlation Coefficient	0.042	0.129	1.000	0.173	0.041	-0.019	-0.020	0.001	0.005	0.034	.641**	0.003	0.022	0.004	0.046	0.044	0.015	0.004	0.204	.533*
		Sig. (2-tailed)	0.878	0.633		0.521	0.010	0.048	0.093	0.095	0.196	0.019	0.008	0.091	0.040	0.087	0.006	0.008	0.008	0.055	0.448	0.034
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q4	Correlation Coefficient	0.015	-0.003	0.173	1.000	0.046	.615*	0.048	0.038	0.041	0.008	0.032	0.031	0.041	-0.037*	0.016	0.042	0.044	0.068	0.268	.684**
		Sig. (2-tailed)	0.957	0.991	0.521		0.070	0.001	0.005	0.014	0.010	0.077	0.098	0.023	0.010	0.032	0.053	0.010	0.008	0.061	0.316	0.003
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q5	Correlation Coefficient	0.030	0.034	0.416	0.464	1.000	.532*	0.044	0.033	0.002	0.003	-0.081	0.028	0.030	-0.013	-0.007	0.032	0.005	0.007	0.052	.594*	
	Sig. (2-tailed)	0.911	0.197	0.109	0.070		0.003	0.008	0.020	0.093	0.054	0.001	0.028	0.025	0.062	0.079	0.021	0.078	0.039	0.000	0.015	
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
Q6	Correlation Coefficient	0.141	0.397	-0.090	.615*	.532*	1.000	.501*	.573*	-0.023	-0.047	-0.012	0.022	0.043	-0.016	0.004	0.007	0.008	0.051	.515*	.508*	
	Sig. (2-tailed)		0.128	0.878	0.003	0.003	0.000	0.000	0.000	0.020	0.047	0.012	0.047	0.012	0.043	0.016	0.006	0.008	0.000	0.000	0.000	
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	

الملاحق



		Sig. (2-tailed)	0.602	0.129	0.480	0.011	0.034		0.048	0.020	0.039	0.083	0.064	0.041	0.093	0.055	0.086	0.077	0.041	0.045
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q7	Correlation Coefficient	0.146	-0.006	-0.021	0.484	0.440	.501*	1.000	0.087	0.014	-0.048	-0.018	0.043	-0.013	-0.018	-0.013	-0.027	.531*	0.355
		Sig. (2-tailed)	0.589	0.998	0.939	0.058	0.088	0.048	0.750	0.606	0.859	0.946	0.096	0.061	0.066	0.044	0.060	0.029	0.034	0.178
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q8	Correlation Coefficient	0.202	0.023	0.015	0.380	0.333	.573*	0.087	-0.031	-0.066	0.035	0.124	-0.054	0.100	0.010	0.009	0.015	0.457	.525*
		Sig. (2-tailed)	0.452	0.391	0.956	0.147	0.208	0.020	0.750	0.235	0.180	0.064	0.046	0.071	0.073	0.073	0.057	0.075	0.075	0.037
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q9	Correlation Coefficient	###	-0.255	0.342	0.418	0.023	-0.020	0.140	-0.031	1.000	0.350	0.361	0.014	0.100	0.027	0.049	0.037	-0.225	0.245
		Sig. (2-tailed)	0.944	0.341	0.194	0.107	0.934	0.391	0.606	0.235	0.184	0.170	0.600	0.713	0.310	0.053	0.015	0.015	0.401	0.361
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q10	Correlation Coefficient	0.141	-0.172	.641**	0.032	###	-0.447	-0.048	-0.036	0.035	1.000	0.155	0.038	0.085	0.388	0.275	0.175	0.000	0.174
		Sig. (2-tailed)	0.602	0.524	0.008	0.908	0.051	0.083	0.089	0.163	0.184	0.568	0.889	0.075	0.134	0.308	0.052	0.052	1.000	0.519
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q11	Correlation Coefficient	0.338	-0.032	0.030	0.315	###	-0.126	-0.018	0.035	0.036	0.155	1.000	0.007	-0.041	.528*	0.397	0.042	-0.005	0.349
		Sig. (2-tailed)	0.200	0.906	0.913	0.234	0.289	0.641	0.946	0.180	0.170	0.568	0.951	0.095	0.019	0.035	0.012	0.108	0.985	0.185
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q12	Correlation Coefficient	###	0.029	0.226	0.417	0.300	0.220	0.431	0.124	0.142	0.038	0.017	1.000	0.194	0.253	-0.019	-0.015	0.058	0.242
		Sig. (2-tailed)	0.223	0.917	0.400	0.108	0.259	0.413	0.096	0.646	0.600	0.889	0.951	0.470	0.345	0.480	0.056	0.054	0.830	0.366
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q13	Correlation Coefficient	###	-0.###	0.044	-0.537*	###	-0.###	-0.040	-0.105	0.085	-0.190	1.000	-0.190	-0.000	-0.050	-0.050	-0.050	0.324	-0.547*

## الملاحق



				05 4				43 4	13 6	10 *			41 6			21 0	38 6	68 *		
		Sig. (2- tailed )	0.1 64	0. 84 2	0.8 73	0.0 32	0. 62 3	0. 09 3	0. 61 6	0. 04 4	0. 71 3	0. 54	0. 10 9	0. 47 0		0. 43 5	0. 14 0	0. 02 2	0.2 21	0.0 28
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q1 4	Corre lation Coeffi cient	0.4 06	0. 33 7	0.4 67	0.1 69	## ##	- 0. 16 1	- 0. 18 9	0. 10 0	0. 27 1	0.3 88	.5 28 *	0. 25 3	- 0. 21 0	1. 00 0	0. 33 7	.4 99 *	0.1 61	.55 9*
		Sig. (2- tailed )	0.1 19	0. 20 2	0.0 68	0.5 32	0. 79 1	0. 55 1	0. 48 4	0. 71 2	0. 31 0	0.1 38	0. 03 5	0. 34 5	0. 43 5		0. 20 2	0. 04 9	0.5 51	0.0 24
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q1 5	Corre lation Coeffi cient	0.3 62	0. 16 7	0.4 45	0.4 20	0. 32 5	0. 04 6	- 0. 13 9	0. 09 2	0. 49 3	0.2 75	0. 39 7	- 0. 19 0	- 0. 38 6	0. 33 7	1. 00 0	.6 20 *	0.0 72	.57 8*
		Sig. (2- tailed )	0.1 69	0. 53 7	0.0 84	0.1 06	0. 21 9	0. 86 5	0. 60 9	0. 73 5	0. 05 3	0.3 03	0. 12 8	0. 48 0	0. 14 0	0. 20 2		0. 01 0	0.7 90	0.0 19
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q1 6	Corre lation Coeffi cient	0.4 18	0. 16 4	0.1 59	0.4 49	## ##	0. 07 8	- 0. 27 9	0. 15 3	0. 37 1	0.1 70	0. 42 5	- 0. 15 6	- 0. 56 2	.4 99 *	.6 20 *	1. 00 0	0.0 61	0.4 56
		Sig. (2- tailed )	0.1 08	0. 54 3	0.5 56	0.0 81	0. 78 3	0. 77 5	0. 29 5	0. 57 0	0. 15 7	0.5 29	0. 10 1	0. 56 4	0. 02 2	0. 04 9	0. 01 0		0.8 22	0.0 76
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	Q1 7	Corre lation Coeffi cient	.68 5**	0. 35 3	0.2 04	0.2 68	.5 20 *	.5 15 *	.5 31 *	0. 45 7	- 0. 22 5	0.0 00	- 0. 00 5	0. 05 8	- 0. 32 4	0. 16 1	0. 07 2	0. 06 1	1.0 00	.67 3**
		Sig. (2- tailed )	0.0 03	0. 18 0	0.4 48	0.3 16	0. 03 9	0. 04 1	0. 03 4	0. 07 5	0. 40 1	1.0 00	0. 98 5	0. 83 0	0. 22 1	0. 55 1	0. 79 0	0. 82 2		0.0 04
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	ال اس تمارة	Corre lation Coeffi cient	.51 8*	0. 35 0	.53 3*	.68 4**	.5 94 *	.5 08 *	0. 35 5	.5 25 *	0. 24 5	0.1 74	0. 34 9	0. 24 2	- 0. 47 *	.5 59 *	.5 78 *	0. 45 6	.67 3**	1.0 00
		Sig. (2- tailed )	0.0 40	0. 18 3	0.0 34	0.0 03	0. 01 5	0. 04 5	0. 17 8	0. 03 7	0. 36 1	0.5 19	0. 18 5	0. 36 6	0. 02 8	0. 02 4	0. 01 9	0. 07 6		0.0 04
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

			Q1 8	Q1 9	Q2 0	Q2 1	Q2 2	Q2 3	Q2 4	Q2 5	Q2 6	Q2 7	Q2 8	Q2 9	Q3 0	Q3 1	Q3 2	Q3 3	الاس تمارة
Spear man's rho	Q1 8	Corre lation Coeffi cient	1.0 00	0.0 34	- 0.1 58	0.3 69	0.1 49	0.3 91	0.3 69	0.2 36	0.0 00	0.1 65	- 0.3 25	0.3 44	- 0.3 09	0.2 81	0.0 52	0.0 66	0.0 94

## الملاحق

	Sig. (2-tailed)		0.901	0.558	0.160	0.582	0.134	0.160	0.380	1.000	0.542	0.219	0.192	0.244	0.291	0.847	0.809	0.729
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q19	Correlation Coefficient	0.034	1.000	0.042	0.245	0.105	0.175	0.232	0.095	0.144	0.145	-0.205	.541*	0.132	0.069	0.429	0.391	0.428
	Sig. (2-tailed)	0.901		0.878	0.361	0.698	0.516	0.388	0.726	0.596	0.593	0.446	0.031	0.626	0.801	0.097	0.134	0.098
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q20	Correlation Coefficient	-0.158	0.042	1.000	0.164	0.377	0.422	.512*	0.348	0.284	0.295	.690**	0.323	0.194	0.303	0.486	0.309	.677**
	Sig. (2-tailed)	0.558	0.878		0.544	0.149	0.103	0.043	0.186	0.286	0.267	0.003	0.222	0.470	0.254	0.056	0.244	0.004
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q21	Correlation Coefficient	0.369	0.245	0.164	1.000	.613*	.565*	0.300	0.000	-0.027	-.576*	0.130	0.467	0.000	.651**	0.406	0.289	.605*
	Sig. (2-tailed)	0.160	0.361	0.544		0.012	0.023	0.259	1.000	0.920	0.019	0.631	0.068	1.000	0.006	0.119	0.278	0.013
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q22	Correlation Coefficient	0.149	0.105	0.377	.613*	1.000	.744**	0.377	0.422	0.248	0.460	0.377	0.469	0.276	.577*	.656**	0.427	.729**
	Sig. (2-tailed)	0.582	0.698	0.149	0.012		0.001	0.150	0.104	0.354	0.073	0.150	0.067	0.300	0.019	0.006	0.099	0.001
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q23	Correlation Coefficient	0.391	0.175	0.422	.565*	.744**	1.000	.498*	.542*	-0.118	.537*	.506*	.541*	-0.118	.753**	0.430	0.142	.646**
	Sig. (2-tailed)	0.134	0.516	0.103	0.023	0.001		0.050	0.030	0.664	0.032	0.045	0.031	0.664	0.001	0.097	0.601	0.007
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q24	Correlation Coefficient	0.369	0.232	.512*	0.377	0.377	.498*	1.000	0.484	0.247	0.208	0.130	0.441	0.016	0.071	.693**	.633**	.679**
	Sig. (2-tailed)	0.160	0.361	0.043	0.259	0.150	0.050		0.057	0.357	0.439	0.631	0.088	0.952	0.795	0.003	0.009	0.004
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q25	Correlation Coefficient	0.236	0.095	0.348	0.000	0.422	.542*	0.484	1.000	0.000	0.189	0.365	0.000	-0.189	0.363	0.457	0.268	0.255
	Sig. (2-tailed)	0.380	0.726	0.186	1.000	0.104	0.030	0.057		1.000	0.483	0.164	1.000	0.483	0.167	0.075	0.316	0.341
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q26	Correlation Coefficient	0.000	0.144	0.284	-0.027	0.248	-0.118	0.247	0.000	1.000	0.120	-0.035	0.344	.638**	-0.167	0.342	0.474	0.399



## الملاحق

	Sig. (2-tailed)	1.000	0.596	0.286	0.920	0.354	0.664	0.357	1.000		0.658	0.898	0.193	0.008	0.537	0.194	0.064	0.126
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q27	Correlation Coefficient	0.165	0.145	0.295	.576*	0.460	.537*	0.208	0.189	0.120	1.000	0.284	0.232	-0.215	.571*	0.134	0.154	0.485
	Sig. (2-tailed)	0.542	0.593	0.267	0.019	0.073	0.032	0.439	0.483	0.658		0.287	0.387	0.424	0.021	0.621	0.570	0.057
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q28	Correlation Coefficient	-0.325	-0.205	.690**	0.130	0.377	.506*	0.130	0.365	-0.035	0.284	1.000	0.069	0.017	.592*	0.185	-0.064	0.400
	Sig. (2-tailed)	0.219	0.446	0.003	0.631	0.150	0.045	0.631	0.164	0.898	0.287		0.800	0.951	0.016	0.494	0.813	0.125
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q29	Correlation Coefficient	0.344	.541*	0.323	0.467	0.469	.541*	0.441	0.000	0.344	0.232	0.069	1.000	0.434	0.373	0.359	0.318	.753**
	Sig. (2-tailed)	0.192	0.031	0.222	0.068	0.067	0.031	0.088	1.000	0.193	0.387	0.800		0.093	0.154	0.172	0.230	0.001
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q30	Correlation Coefficient	-0.309	0.132	0.194	0.000	0.276	-0.118	0.016	-0.189	.638**	-0.015	0.417	0.434	1.000	-0.157	0.223	0.285	0.354
	Sig. (2-tailed)	0.244	0.626	0.470	1.000	0.300	0.664	0.952	0.483	0.008	0.424	0.951	0.093		0.560	0.406	0.285	0.179
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q31	Correlation Coefficient	0.281	0.069	0.303	.651**	.577*	.753**	0.071	0.363	-0.167	.571*	.592*	0.373	-0.157	1.000	0.091	-0.185	0.428
	Sig. (2-tailed)	0.291	0.801	0.254	0.006	0.019	0.001	0.795	0.167	0.537	0.021	0.016	0.154	0.560		0.737	0.494	0.098
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q32	Correlation Coefficient	0.052	0.429	0.486	0.406	.656**	0.430	.693**	0.457	0.342	0.134	0.185	0.359	0.223	0.091	1.000	.839**	.737**
	Sig. (2-tailed)	0.847	0.097	0.056	0.119	0.006	0.097	0.003	0.075	0.194	0.621	0.494	0.172	0.406	0.737		0.000	0.001
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Q33	Correlation Coefficient	0.066	0.391	0.309	0.289	0.427	0.142	.633**	0.268	0.474	0.154	-0.064	0.318	0.285	-0.185	.839**	1.000	.633**
	Sig. (2-tailed)	0.809	0.134	0.244	0.278	0.099	0.601	0.009	0.316	0.064	0.570	0.813	0.230	0.285	0.494	0.000		0.008
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
الاسم تجارة	Correlation Coefficient	0.094	0.428	.677**	.605*	.729**	.646**	.679**	0.255	0.399	0.485	0.400	.753**	0.354	0.428	.737**	.633**	1.000

## الملاحق

		Sig. (2- tailed)	0.7 29	0.0 98	0.0 04	0.0 13	0.0 01	0.0 07	0.0 04	0.3 41	0.1 26	0.0 57	0.1 25	0.0 01	0.1 79	0.0 98	0.0 01	0.0 08		
		N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### ملحق رقم (20): نتائج اختبار الثبات.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.883	33

### ملحق رقم (21): نتائج وصف المتغيرات الشخصية.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	10	62.5	62.5	62.5
	أنثى	6	37.5	37.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 45 إلى 35 من	9	56.3	56.3	56.3
	سنة 45 من أكثر	7	43.8	43.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

المؤهل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	9	56.3	56.3	56.3
	ماستر	3	18.8	18.8	75.0
	ماجستير	3	18.8	18.8	93.8
	دكتوراه	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

التخصص					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	المكتبات علم	9	56.3	56.3	56.3
	والاتصال الاعلام علوم	1	6.3	6.3	62.5
	واققتصاد تسيير	2	12.5	12.5	75.0

## الملاحق

	الاجتماع علم	2	12.5	12.5	87.5
	حقوق	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 10 إلى 5 من	2	12.5	12.5	12.5
	سنة 16 إلى 11 من	3	18.8	18.8	31.3
	سنة 16 من أكثر	11	68.8	68.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

الولاية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ميلة	1	6.3	6.3	6.3
	سكيكدة	1	6.3	6.3	12.5
	أهراس سوق	1	6.3	6.3	18.8
	قسنطينة	1	6.3	6.3	25.0
	باتنة	1	6.3	6.3	31.3
	الطارف	1	6.3	6.3	37.5
	عنابة	1	6.3	6.3	43.8
	البواقي أم	1	6.3	6.3	50.0
	تبسة	1	6.3	6.3	56.3
	بوعرييج برج	1	6.3	6.3	62.5
	المسيلة	1	6.3	6.3	68.8
	ورقلة	1	6.3	6.3	75.0
	بسكرة	1	6.3	6.3	81.3
	سوف واد	1	6.3	6.3	87.5
	جيجل	1	6.3	6.3	93.8
	خنشلة	1	6.3	6.3	100.0
Total		16	100.0	100.0	

ملخصات

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري في تطبيق معيار ايزو 11620، وتحديد الخطوات الفعالة لتطبيق مؤشرات الأداء وفق معايير وأسس مقننة مع ضرورة إبراز المشاكل التي تعيق المكتبيين والمكتبات محل الدراسة أثناء تطبيقه؛ مما يبرز دوره في تحقيق النتائج والاهداف المتوقعة لمطابقة الجودة مستقبلا وتحقيق رضا المستفيدين باعتماد المنهج الوصفي واستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من وجهة نظر المكتبيين حيث بلغ عددهم 129 مفردة وأيضاً المدراء عن هذه المكتبات بعدد قدره 16 مفردة، بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لتصميم استبانة الدراسة وفيما يخص التحليل تم استخدام حزمة الإحصاء التحليلي للعلوم الإنسانية الاجتماعية الطبعة 27.

فتوصلت الدراسة: لوجود مستوى عالي في إمكانية تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، ضرورة الالتزام بمجموعة الخطوات والممارسات التي تسهم في تطبيق معيار ايزو 11620 لضمان استمراريته، تعتبر إدارة الموارد البشرية من أبرز خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 كونها المحرك الأساسي لتحقيق الجودة بالخدمات وتطوير الأداء، وجود مشاكل تعيق المكتبيين لتطبيق المعيار في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بدرجة متوسطة، غياب مصلحة خلية الجودة في المكتبات محل الدراسة، عدم وجود استراتيجية موحدة توضح خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الوطنية.

وقدمت الدراسة مساهمة في صياغة استراتيجية وطنية حول خطوات تطبيق معيار ايزو 11620 في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية تمثلت في تحديد الدقيق لتبيان الخطوات والممارسات التطبيقية لاستخدام مؤشرات المعيار وفق دراسة الواقع والمتطلبات المتاحة نحو آفاق التطور والمنافسة العالمية مستقبلا.

**الكلمات المفتاحية:** المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، معيار ايزو 11620، معايير الجودة، استراتيجية وطنية، الجزائر.

**Abstract:**

The researcher aimed, through this study, to assess the feasibility of implementing ISO 11620 standards in the main libraries of public reading in eastern Algeria, The study also aimed to identify effective steps and practices for applying performance indicators according to regulated standards and principles, while highlighting the problems faced by librarians and libraries during the implementation process. This emphasizes their role in achieving expected results and goals for future quality compliance and ensuring beneficiary satisfaction. The researcher employed a descriptive methodology, relying on a questionnaire tool to collect data from both librarians (129 individuals) and library managers (16 individuals). The Likert pentagon scale was used to design the study's questionnaire, and for analysis, the 27th edition of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was utilized.

The study yielded significant results, including a high level of feasibility for implementing ISO 11620 standards in the main libraries of public reading in eastern Algeria. It emphasized the necessity of adhering to a set of steps and practices contributing to the continuous application of ISO 11620 standards. Human resource management was identified as a crucial step in the implementation process, serving as the primary driver for quality service delivery and performance improvement. The study also highlighted moderate challenges faced by librarians in applying the standard, the absence of a quality control department in the studied libraries, and the lack of a unified strategy outlining the steps for implementing ISO 11620 standards in the national main libraries of public reading.

The study contributed to the formulation of a national strategy regarding the implementation of ISO 11620 standards in Algerian main libraries for public reading. This contribution involved precise identification of steps and practical practices in using standard indicators based on a realistic study and the available requirements towards future development prospects and global competition.

**Keywords:** Principals public libraries, Steps of application ISO 11620 standard, Quality standards, National strategy, Algeria.

**Résumé:**

L'objectif de cette étude était de déterminer la faisabilité de l'application de la norme ISO 11620 dans les bibliothèques principales de lecture publique dans l'est de l'Algérie, et d'identifier les étapes et les pratiques efficaces pour appliquer les indicateurs de performance conformément aux normes et aux principes réglementaires. Il était également nécessaire de mettre en évidence les problèmes entravant les bibliothécaires et les bibliothèques lors de la mise en œuvre de cette norme, soulignant ainsi leur rôle dans la réalisation des résultats et des objectifs attendus pour garantir la qualité future et la satisfaction des bénéficiaires.

La chercheuse a adopté une méthodologie descriptive, en utilisant un questionnaire pour recueillir des données auprès des bibliothécaires (au nombre de 129) et des directeurs de ces bibliothèques (au nombre de 16). La conception du questionnaire s'est basée sur l'échelle Likert quintuple, et pour l'analyse, le chercheur a utilisé le package statistique analytique des sciences humaines et sociales, édition 27.

Les résultats de l'étude ont révélé plusieurs conclusions importantes, notamment la présence d'un niveau élevé de possibilité d'application de la norme ISO 11620 dans les bibliothèques principales de lecture publique dans l'est de l'Algérie. Il est nécessaire de respecter un ensemble d'étapes et de pratiques contribuant à l'application de cette norme afin d'assurer sa pérennité. La gestion des ressources humaines a été identifiée comme l'une des étapes clés pour appliquer la norme ISO 11620, étant le moteur principal pour garantir la qualité des services et améliorer la performance. Cependant, l'étude a également mis en lumière des problèmes entravant les bibliothécaires dans l'application de la norme, avec un niveau moyen de difficulté, tels que l'absence d'un intérêt pour la cellule qualité dans les bibliothèques étudiées et l'absence d'une stratégie unifiée clarifiant les étapes d'application de la norme ISO 11620 dans les bibliothèques principales de lecture publique nationales.

En conclusion, l'étude a apporté une contribution importante en élaborant une stratégie nationale sur les étapes d'application de la norme ISO 11620 dans les bibliothèques principales de lecture publique en Algérie, en identifiant précisément les étapes et les pratiques applicatives en fonction de la réalité étudiée et des exigences disponibles pour répondre aux perspectives de développement et de concurrence mondiale à venir.

**Mots-clés :** Bibliothèques principales de lecture publique, Démarches D application de norme ISO 11620, normes de qualité, strategie nationale, L'est algérien.