



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة: علم المكتبات

رقم التسجيل: .....

الرقم التسلسلي: .....

## مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

### قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام مقياس Serv-Qual:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -  
أم البواقي-

تاريخ المناقشة: 2025/06/23

إعداد

- زحاف شيماء
- سلاطنية إيمان

#### أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة
بن زايد عبد الرحمان	محاضر "ب"	رئيسا
لحول وليد	مساعد "أ"	مشرفا ومقررا
لعبادلة سهام	محاضر "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة: علم المكتبات

رقم التسجيل: .....

الرقم التسلسلي: .....

## مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

### قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام مقياس Serv-Qual:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -  
أم البواقي-

تاريخ المناقشة: 2025/06/23

إعداد

- زحاف شيماء
- سلاطنية إيمان

#### أعضاء لجنة المناقشة

<u>اللقب والاسم</u>	<u>الدرجة العلمية</u>	<u>الصفة</u>
بن زايد عبد الرحمان	محاضر "ب"	رئيسا
لحول وليد	مساعد "أ"	مشرفا ومقررا
لعبادلة سهام	محاضر "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2025-2024

بسم الله الرحمن الرحيم



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

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

## تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الصادر في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27/12/2020 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة) ..... الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 412018777 والصادرة بتاريخ: 08/10/2020

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز منكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

قياس جودة الخدمات المكتبية الجامعية باستنادا مقياس Sen  
دراسة ميدانية ماكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواحي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 06/11/2020

توقيع المعني (ة)



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

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

## تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27/12/2020 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة) زحاف شهاب، الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 410318605، والصادرة بتاريخ: 29/3/2019

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز منكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام ServQual

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 29/06/2020

توقيع المعني (ة)

Zchafmon



## شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل.  
بحمد الله وتوفيقه، تمكّنا من إنجاز هذا العمل، ولولاه سبحانه وتعالى ما وصلنا إلى هذه المرحلة.  
نتوجه بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف لحول ولید، تقديراً لجهوده القيّمة، وصبره  
الكبير، وتوجيهاته السديدة التي كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا البحث وإثراء محتواه.  
كما نعرب عن شكرنا وامتناننا لجميع أساتذة قسم علم المكتبات والمعلومات على دعمهم المتواصل،  
وتعاونهم، وحسن تعاملهم معنا طيلة فترة إعداد هذه الدراسة.  
ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر الجزيل إلى الطاقم الإداري للمؤسسة التي أجرينا فيها الدراسة، على ما قدموه  
لنا من تسهيلات ومساعدات ساهمت في إنجاز هذا العمل.  
جزيل الشكر والتقدير للجميع.

## الإهداء

إلى من غرست في نفسي حب العلم والمعرفة، إلى من كانت لي سندًا ودعاءً، إلى من كانت دعواتها سر نجاتي، وابتسامتها دوائي، إلى نبع الحنان، وصاحبة القلب الذي لا يُشبهه قلب، إلى **أمي** الحبيبة... أمدك الله بالصحة والعمر الطويل، فكل نجاحي منك ولك.

إلى **أبي** العزيز، مدرب قلبي الأول، إلى من علّمني أن الحياة مثل كرة القدم، تحتاج إلى صبر، تكتيك، وإيمان حتى الدقيقة الأخيرة. بك تشجعت، ومنك تعلّمت أن الهزيمة لا تعني النهاية، بل بداية شوط جديد. أهديك هذا الإنجاز... هدف طال انتظاره، سجلته باسمك، وفرحت به كما تفرح بفوز فريقك المفضل.

إلى أخي الكبير **مصطفى**، يا من كنت دوما السند وقت الحاجة، والعقل حين تعجز العقول. أهديك هذا الإنجاز، لأنه ما كان ليكتمل لولا وجودك بجاني، دمت لي أخا وفخرا وأمانا لا يعوض.

إلى أخي الصغير **صلاح**، أراك قطعة من روحي وصدي من ذكرياتي الأجل. أهديك هذا النجاح، عسى أن يكون لك دافعا لتصنع مستقبلك.

إلى أختي الكبيرة **حنان**، انت الحضن الأول بعد أمي واليد التي أمسكت بي حين كنت على وشك السقوط، كنت دوما أمي الثانية وصديقتي الأقرب.

إلى أختي الوسطى **روندة**، إسما ووجودا، يا صاحبة القلب النقي. كنت دائما التوازن الجميل بين الجنون والهدوء. إلى أختي الصغيرة **آلاء**، كنت دائما نكهة طفولتنا، وضحكك كانت دواء لكل تعب. أتمنى لك مستقبلا مشرقا يسعدك كما أسعدت قلبي.

إلى رفيقتي في الذكرى واللحظة، إلى من شاركتني التعب، التفاصيل والإبتسامات... **إيمان**، شكرا لأنك كنت لي أختًا في قلب الزمن.

إلى **خالتي** العزيزات، أمهات بالحب، وصديقات الروح... شكرا لكنّ على كل لحظة قرب، وكل كلمة طيبة وكل دعم صادق... أهديكن جزءًا من هذا الإنجاز.

إلى مخلوقاتي الصغيرة التي ملأت أيامي حبًا ودفنًا... إلى **قططي** الأعزاء، أنتم راحتي حين يعجز التعبير. إلى كل من مدّ لي يد العون، ولو بكلمة، إلى كل من دعمني بصمت أو بوضوح... لكم جميعًا أهدي هذه الثمرة... ثمرة تعب، وسهر، وأمل.

## شيماء



## الإهداء

إلى من زرع في قلبي الإيمان، وفي روعي الطمأنينة، إلى من كان دعاؤه سلاحي ونبضه سندي... إلى **والدي**  
العزیز، رفيق دربي الأول، شكرًا لكل دعم وصبر وتضحية.

وإلى نبع الحنان، ودفء العمر... إلى **والدتي** الغالية، يا من كان حبك نور طريقي، ورضائك سر بركتي  
ونجاحي.

إلى من يسكنان القلب ويمنحان للحياة طعمها الجميل... إلى أخي الوحيد رفيقي منذ الصغر، وسندي في  
كل مراحل العمر أراك تكبر أمامي رجلاً يحمل من المسؤولية ما يجعلني اطمئن على الغد.

وإلى أختي الصغيرة **أختي** المدللة، زهرة البيت وفرحته، بضحكتك يزهر اليوم، وبغفويتك يصفو القلب  
أهديكما ثمرة جهدي وسهر الليالي، راجية من الله أن أكون قدوة طيبة لكما وإن يجمعنا دائماً على الحب  
والسعادة.

إلى من شاركني الفرح، والكد، والمواقف التي تصنع الذكريات: صديقتي **هيساء**، **ونور**، **وأُميرة**، لكن في  
القلب مكان لا يزول، ولصحبتيكن طعم لا يُنسى.

إلى زميلي ورفيقي بينومتي، ورفيقة الرحلة **هيساء**، شكرًا على الضحكة التي خففت التعب، والمساندة التي  
أثمرت نجاحًا.

وإلى قلب العائلة الصغير، البهجة المتحركة **أنس**، ودفء الأمومة الجميل **أم أنس**... وجودكما يزيد الحياة  
لطفًا وابتسامًا.

لكم جميعًا أهدي هذه المذكرة، ثمرة تعب وسهر، ومفتاح بداية جديدة...  
فأنتم الجزء الأجمل من الحكاية.

## إيمان



# قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
أ	قائمة المحتويات
هـ	قائمة المختصرات
ز	قائمة الجداول والأشكال
ط	البطاقة البيبليوغرافية
ك	الملخص
01	مقدمة
الفصل الأول: أساسيات الدراسة	
04	1-1- إشكالية الدراسة.
04	2-1- تساؤلات الدراسة.
05	3-1- فرضيات الدراسة.
05	4-1- أهمية الدراسة.
05	5-1- أهداف الدراسة.
06	6-1- أسباب اختيار الموضوع.
06	7-1- منهج الدراسة.
06	8-1- الدراسات السابقة.
09	9-1- ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة.
10	10-1- صعوبات الدراسة.
10	11-1- إجراءات الدراسة الميدانية.
10	11-1-1- مجالات الدراسة.
10	أ- المجال المكاني.
10	ب- المجال الموضوعي
11	ج - المجال البشري
11	د- المجال الزمني

## قائمة المحتويات

11	1-11-2- عينة الدراسة.
12	1-11-3- أدوات جمع البيانات.
	<b>الفصل الثاني: المكتبات الجامعية ومقياس جودة الخدمات</b>
15	2-1-1- المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية.
15	تمهيد
16	2-1-1- تعريف المكتبات الجامعية.
17	2-1-2- أهمية المكتبات الجامعية
17	2-3-1- أهداف المكتبات الجامعية
18	2-4-1- أنواع المكتبات الجامعية
19	2-5-1- وظائف المكتبات الجامعية
21	2-6-1- متطلبات المكتبات الجامعية
25	2-7-1- خدمات المكتبات الجامعية
28	خلاصة
29	2-2- المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات في المكتبات الجامعية.
29	تمهيد
30	2-2-1- تعريف جودة خدمات المكتبات الجامعية
32	2-2-2- أهمية جودة خدمات المكتبات الجامعية
33	2-3-2- أهداف جودة خدمات المكتبات الجامعية
33	2-4-2- أبعاد جودة خدمات المكتبات الجامعية
35	2-5-2- مستويات جودة خدمات المكتبات الجامعية
35	2-6-2- مراحل تطبيق جودة خدمات المكتبات الجامعية
37	2-7-2- معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستخدمين
38	خلاصة
39	2-3- المبحث الثالث: مقياس جودة الخدمات سيرفكوال ServQual.
39	تمهيد
40	2-3-1- تعريف مقياس سيرفكوال ServQual
41	2-3-2- نشأة مقياس سيرفكوال ServQual
42	2-3-3- معادلة مقياس سيرفكوال ServQual

## قائمة المحتويات

42	2-3-4 مؤشرات مقياس سيرفكوال ServQual.
43	2-3-5 مقياس جودة الخدمات وفق مقياس سيرفكوال ServQual
44	2-3-6 مبررات استخدام مقياس سيرفكوال ServQual
45	2-3-7 إيجابيات مقياس سيرفكوال ServQual
46	2-3-8 سلبيات مقياس سيرفكوال ServQual
47	خلاصة
الفصل الثالث: جودة خدمات المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي- وفق مقياس سيرفكوال.	
49	3-1- تعريف المكتبة الجامعية المركزية.
51	3-2- أساليب المعالجة الإحصائية.
52	3-3- تفريغ وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
58	3-4- النتائج على ضوء الفرضيات
60	3-5- النتائج العامة
62	3-6- مقترحات الدراسة
64	خاتمة
66	القائمة البيبليوغرافية
72	الملاحق

# قائمة المختصرات

## قائمة المختصرات

باللغة العربية:

المختصر	الإسم الكامل
ص	الصفحة
د.ن	دون ناشر
مج	المجلد
ع	العدد
ط	الطبعة
إلخ	إلى آخره

باللغة الاجنبية:

المختصر	الإسم الكامل
AFNOR	Association Française de Normalisation
CD.ROM	Compact Disc Read-only Memory
DSpace	Digital Space
DVD	Digital Versatile Disc
OPAC	Online Public Access Catalog
SERVPERF	Service Performance
SERVQUAL	Service Quality
SYNGEB	Système Normalisé de Gestion des Bibliothèques
UNIMARC	Universal Machine Readable Cataloging

قائمة الأشكال

والجداول

## قائمة الأشكال والجداول

### قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يبين نموذج سيرفكوال لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة.	48
02	يبين نموذج سيرفكوال لقياس جودة الخدمة.	51

### قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع مفردات العينة حسب مقياس ليكرت الخماسي	59
02	يمثل البيانات الشخصية لمفردات العينة	61
03	يبين مجموع الدرجات في كل محور من محاور الدراسة من عبارات الاستبيان	62
04	يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد الاعتمادية	63
05	يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد الاستجابة	64
06	يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد السلامة	64
07	يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد التعاطف	65
08	يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد الملموسية	66

البراقة

البريلوغرافية

زحاف، شيماء

قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام مقياس سيرفكوال: ServQual دراسة ميدانية  
بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي/ شيماء زحاف، إيمان سلاطنية؛ وليد لحول. [د.م]: [د.ن]،  
2025. 80 و. جداول، أشكال؛ 30 سم.

مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2025.

سلاطنية، إيمان (مؤلف).

لحول، وليد (مشرف).

# ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي، باستخدام مقياس SERVQUAL، الذي يعتمد على مقارنة توقعات المستخدمين مع إدراكهم الفعلي لجودة الخدمة. وقد تم تطبيق استبيان على عينة من مرتادي المكتبة، شمل خمسة أبعاد رئيسية: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف، والملموسية. أظهرت نتائج الدراسة وجود درجات مرتفعة تتسم بالإيجابية في معظم الأبعاد مما يدل على أن مستوى الخدمات ترقى إلى تطلعات المستخدمين خاصة في بُعدي الاستجابة والسلامة. في المقابل سجل بُعد الملموسية أدنى الدرجات. اقترحت الدراسة بضرورة تحديث التجهيزات، والاهتمام برضا المستخدمين من خلال إستراتيجيات تواصل فعالة وتدريب مستمر. الكلمات المفتاحية: القياس، الجودة، الخدمات المكتبية، المكتبات الجامعية، مقياس سيرفكوال، جامعة العربي بن مهيدي: أم البواقي.

### Abstract:

This study aims to assess the quality of services provided by the Central Library at Larbi Ben M'hidi University – Oum El Bouaghi, using the SERVQUAL scale, which compares users' expectations with their actual perceptions of service quality. A questionnaire was administered to a sample of library users, covering five main dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The study results revealed positive gaps in most dimensions, indicating that the level of services generally meets users' expectations—especially in terms of equipment upgrades and a strong focus on user satisfaction through effective communication strategies and continuous staff training. The responsiveness and assurance dimensions recorded the highest scores, while the tangibles dimension received the lowest. The study recommended the need to enhance the tangible aspects of the service.

### Keywords:

Measurement, Quality, Library services, University libraries, SERVQUAL scale, Larbi Ben M'hidi University – Oum El Bouaghi.

مقدمة

تعد المكتبات الجامعية من أكثر المؤسسات ديناميكية في تطوير خدماتها، حيث تسعى إلى توظيف الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة لمجتمع المستفيدين. كما تلزم هذه المكتبات بتطبيق المعايير والمقاييس المعتمدة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة، باعتبار أن المستفيد هو المحور الأساسي في هذه المنظومة، وتلبية توقعاته تعد أحد أبرز مؤشرات نجاحها في تحقيق أهدافها المؤسسية.

وفي ظل التغيرات المتسارعة والمتطلبات المتزايدة لعصر المعرفة، أصبحت الجودة من أهم الركائز التي تقوم عليها المؤسسات الناجحة، بما فيها المكتبات، إذ غدت مطلباً استراتيجياً لضمان البقاء والتميز في بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة. ولم يعد رضا المستفيد خياراً، بل أصبح مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بمستوى الخدمات المقدمة، ما دفع المؤسسات إلى تكثيف جهودها لتحسين أدائها وتلبية توقعات جمهورها على اختلاف فئاته واحتياجاته.

إن جودة خدمات المكتبات لا تقاس فقط بوفرة المصادر والمقتنيات، بل أيضاً بمدى فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة، ومدى توافقها مع احتياجات وتوقعات المستفيدين. ومن هنا برزت الحاجة إلى أدوات علمية قادرة على قياس هذه الجودة من منظور المستفيدين أنفسهم، باعتبارهم الأقدر على تقييم تجربتهم مع المؤسسة المعلوماتية. ولعل أبرز هذه الأدوات مقياس سيرفكوال (SERVQUAL)، الذي تم تطويره لقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين وتصوراتهم الفعلية عن مستوى الخدمة، وذلك استناداً إلى خمسة أبعاد رئيسية: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف، والملموسية.

في هذا السياق، جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية باستخدام مقياس سارفكوال"، لتسلط الضوء على واقع الخدمات المكتبية من منظور المستفيدين، من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، واقتراح سبل تطوير الأداء بما يواكب معايير الجودة الشاملة في مؤسسات المعلومات.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية:

بالنسبة للفصل الأول الذي هو عبارة عن مدخل عام للموضوع يتمحور حول الجوانب المنهجية للدراسة متضمناً الإشكالية والفرضيات كذلك أهداف، أهمية الموضوع، مجالات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، إضافة إلى استعراض الدراسات السابقة والمصطلحات المتعلقة بالدراسة والصعوبات التي واجهتنا أثناء إجرائها.

فيما يخص الفصل الثاني فقد تناول ثلاث جوانب الأول تمثل في المكتبات الجامعية تعريفها وأهميتها ومتطلباتها. أما الجانب الثاني فقد ركز على دراسة جودة خدمات في المكتبات الجامعية وأهميتها وأبعاد الجودة في هذه المكتبات وكذلك مراحل تطبيق جودة خدمات المكتبات الجامعية. أما الجانب الثالث الذي هو لب موضوع الدراسة تم فيه التعريف بمقياس سيرفكوال ونشأته وأهميته ومؤثراته إضافة إلى إيجابياته وسلبياته. وبخصوص الفصل الثالث والأخير الذي تم فيه تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية وتحليل الاستبيان الخاص بالدراسة وعرض النتائج على ضوء الفرضيات وكذلك النتائج العامة، وأخيرا تقديم مقترحات للمكتبة محل الدراسة.

# الفصل الأول: أساسيات الدراسة

## 1.1. إشكالية الدراسة:

تعد جودة الخدمات في المكتبات الجامعية ركيزة أساسية لدعم العملية التعليمية والبحثية، لما توفره هذه المؤسسات من مصادر متنوعة للمعلومات والمعرفة لفائدة الطلبة والأساتذة الباحثين. ومع تزايد الطلب على هذه الخدمات وتنوع احتياجات المستفيدين، أضحت الاهتمام بجودة الخدمات مؤشرا مهما على كفاءة وفعالية المؤسسة الجامعية في تحقيق أهدافها.

تسعى مكتبات التعليم العالي، وعلى رأسها المكتبات المركزية، إلى تحسين جودة خدماتها بما يتماشى مع التحولات التي يشهدها قطاع التعليم العالي، لاسيما من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واعتماد أنظمة رقمية حديثة في تقديم الخدمات.

ومن بين هذه المكتبات، تعمل المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي "أم البواقي" على تطوير أدائها عبر تبني تقنيات حديثة لتلبية تطلعات المستفيدين. غير أن نجاح هذه الجهود لا يقاس فقط بحجم التحديثات التقنية، بل يرتبط أساسا بدرجة رضا المستفيدين عن جودة ما يقدم لهم من خدمات. وعليه، يصبح من الضروري تقييم هذه الجودة استنادا إلى أدوات علمية معتمدة، مثل مقياس SERVQUAL، الذي يعد من أبرز المقاييس المستخدمة في تقييم جودة الخدمات، من خلال مقارنة توقعات المستفيدين بإدراكهم الفعلي للخدمة عبر خمسة أبعاد: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف، والملموسية.

هذا ما يدفعنا إلى طرح التساؤل التالي: ماهي درجة جودة خدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي "أم البواقي" وفق مقياس سيرفكوال ServQual؟.

## 2.1. تساؤلات الدراسة:

- هل تعتمد المكتبة محل الدراسة على تقديم خدمات دقيقة وموثوقة تلبي توقعات المستفيدين؟
- هل يستجيب ويتفاعل موظفو المكتبة بسرعة وفاعلية مع استفسارات المستفيدين واحتياجاتهم ويبادرون بتقديم المساعدة عند الطلب؟
- هل يشعر المستفيدون بالثقة في قدرة موظفي المكتبة وكفاءتهم في تقديم الدعم والمعلومات؟
- هل يحرص موظفو المكتبة على فهم احتياجات المستفيدين والتعامل معهم بطريقة شخصية تراعي ظروفهم؟
- هل التجهيزات المادية في المكتبة توفر بيئة مناسبة ومريحة لتلبية احتياجات المستفيدين؟

### 3.1. فرضيات الدراسة:

الفرضية هي فكرة أو اقتراح مبدئي يتم طرحه بناء على ملاحظات أو مشاهدات معينة، ويتم اختياره لاحقاً من خلال التجربة أو البحث العلمي، وهي تعتبر نقطة انطلاق لدراسة أو تجربة علمية، إذ تقدم تفسيراً محتملاً لمشكلة أو ظاهرة معينة تحتاج إلى التحقق من صحتها. وتتمثل فرضيات دراستنا في:

- تعتمد المكتبة محل الدراسة خدمات دقيقة وصحيحة عند تقديم الخدمة للمستخدمين.
- يظهر الموظفون استعداداً دائماً لمساعدة المستخدمين ويردون على استفساراتهم بسرعة وفعالية.
- يتسم الموظفون بالمعرفة والاحترافية الكافية في الإجابة على استفسارات المستخدمين مما يجعلهم يشعرون بالأمان أثناء تعاملهم مع موظفي المكتبة.
- يشعر المستخدمون بأن موظفي المكتبة محل الدراسة يتعاطفون معهم وهذا ما يجعلهم يستمرون في التعامل معهم.
- تستخدم المكتبة قيد الدراسة تقنيات حديثة لتقديم الخدمة بكفاءة إضافة إلى أنها تتوفر على بيئة مناسبة ومريحة لضمان تلبية احتياجات المستخدمين.

### 4.1. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية دراستنا لموضوع قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية باستخدام مقياس "سيرفكوال" من كونه أحد الأساليب الحديثة في تقييم الخدمات المكتبية، مما يتيح التعرف على نتائج تطبيقه واكتشاف أبرز إيجابياته وسلبياته. كما يعد هذا المقياس من بين الأدوات المعتمدة والموثوقة في قياس جودة الخدمات المقدمة في المكتبات. ونظراً لما تحظى به المكتبة الجامعية بأهمية بالغة لذلك وجب قياس جودة خدماتها من خلال تطبيق مقاييس عالية الدقة لتحقيق أفاق مستقبلية.

### 5.1. أهداف الدراسة:

ترتبط أهداف الدراسة بأهداف الموضوع في حد ذاته لأن المكتبات الجامعية بحاجة إلى قياس مدى جودة خدماتها من خلال مقياس سيرفكوال ServQual نأخذ كنموذج المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وتتمثل أهمية الدراسة في:

أ- الاطلاع والتعرف على مدى تطابق المكتبة مع إمكانية تطبيق هذا المقياس.

ب- تبيان أهم المراحل الأساسية لمقياس سيرفكوال.

- التعرف على مدى مساهمة مقياس سارفكوال في قياس جودة الخدمات في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

## 6.1. أسباب اختيار الموضوع:

بالنسبة لموضوع بحثنا لم يكن اختياره عن طريق الصدفة بل كان نتيجة لعدة دوافع وأسباب جعلتنا نرغب في محاولة التطرق لهذا الموضوع بكل جدية ويمكن أن نلخص الأسباب فيما يلي:

- محاولة منا ورغبة في معرفة مدى نجاح العمل بمقياس سيرفكوال ServQual في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- التعرف على أهم الصعوبات والمشاكل التي تؤثر على استعمال المقياس.

## 7.1. منهج الدراسة:

تعريف المنهج: المنهج هو "طريقة منظمة في التفكير والعمل، يعتمد عليها الباحث من أجل ترتيب أفكاره وتحليلها وعرضها بشكل منهجي. مما يساعده إلى التوصل إلى نتائج منظمة وحقائق موثوقة تتعلق بالظاهرة محل الدراسة"<sup>1</sup>.

واستخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي لأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع معين ويعرف المنهج الوصفي بأنه إحدى المناهج المستخدمة في العلوم الاجتماعية والإنسانية ويعتمد على جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة معينة أو موضوع محدد بطريقة دقيقة ومنظمة يهدف إلى وصف خصائصها أو سماتها. يتميز المنهج الوصفي عادة باستخدام الأدوات مثل: الاستبيان المقابلة، الملاحظة. يهدف إلى تقديم صورة واضحة وشاملة للظاهرة المدروسة دون محاولة تفسيرها أو التنبؤ بها.

## 8-1- الدراسات السابقة:

### الدراسة الأولى:

دراسة عطوي نصيرة وبعين نادية تحت عنوان: قياس مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكاتب جامعة مصطفى بن بولعيد – باتنة<sup>2</sup>، سنة 2022. هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال أبعاد مقياس سيرفبارف ببعض مكاتب جامعة باتنة<sup>2</sup>، على مقاييس ومعايير لتقييم وتطوير أداء وجودة عمل المكاتب ومراكز المعلومات. حيث تم استخدام في هاته الدراسة على المنهج الوصفي وفي تحليل النتائج على أساليب إحصائية كالتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

<sup>1</sup> - سرحان، محمد، الحمودي، علي. مناهج البحث العلمي. ط 03. اليمن: دار الكتاب، 2019. ص 35.

وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض لجودة الخدمات المكتبية المقدمة والمدرّكة فعلياً من طرف طلبة المكتبات، وكذا عدم وجود فروق بين مستوى تقييم جودة الخدمات المكتبية من خلال أبعاد مقياس سيرفبارف من وجهة نظر الطلبة.<sup>1</sup>

#### الدراسة الثانية:

دراسة كعوش كريمة وزكري خيرة بعنوان قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت- نموذجاً، سنة 2021. هدفت هذه الدراسة للتعرف على الجودة وطرق قياسها بالمكتبات الجامعية والتعرف على واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية للمستفيدين منها. وتم استخدام المنهج الوصفي. واعتمدت الباحثتين على الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى إعادة النظر في مدة الإعارة لتمديد أيامها خاصة لطلبة نهاية التدرج، وتوفير رصيد معرفي معتبر من حيث عدد النسخ والتغطية الموضوعية والمواد الفكرية التي تتماشى مع متطلبات رواد هذه المكتبة.<sup>2</sup>

#### الدراسة الثالثة:

دراسة عومر كريمة تحت عنوان استخدام نموذج ServQual لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت، سنة 2020. هدفت هذه الدراسة إلى أهمية استخدام نموذج الفجوة ServQual لقياس جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر عملاء البنك الوطني الجزائري لوكالة تيارت. حيث تم استخدام المنهج الوصفي لهذه الدراسة، والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة البنكية يختلف من بعد لآخر ومن عميل لآخر مما أدى إلى وجود فجوة بقيم سالبة بين مدركات العميل المتوقعة عن الخدمة البنكية وبين الخدمة المقدمة في الأبعاد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عطوي، نصيرة، بعين، نادية. قياس مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد. باتنة2. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. 2022. مج12.

<sup>2</sup> كعوش، كريمة، زكري، خيرة. قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون- تيارت. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2021.

<sup>3</sup> عومر، كريمة. استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء: دراسة حالة -البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-. مذكرة ماستر. تسويق خدمات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2020.

#### الدراسة الرابعة:

دراسة نور الدين مزياني وإيمان عاشور بعنوان قياس جودة الخدمات الفندقية باستخدام نموذج ServQual: دراسة ميدانية على بعض فنادق أربع نجوم، سنة 2016. هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة خدمات الفنادق الجزائرية من صنف أربع نجوم باستخدام نموذج ServQual، وهذا من وجهة نظر الزبائن. تم الاعتماد على المنهج التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، والاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات.

توصلت هذه الدراسة إلى مستوى جودة الخدمة المدركة أكبر من المستوى المتوقع أي أن الجودة الخدمية مرضية.<sup>1</sup>

#### 1-8-1- التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه: تتفق الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في عدد من الجوانب، أبرزها مايلي:

- تركز جميع الدراسات على قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين (العملاء أو الزبائن).
- اعتمدت معظم الدراسات المنهج الوصفي في إجراء البحث، باستثناء الدراسة الرابعة التي استخدمت المنهج التحليلي الإحصائي بنوعيه الوصفي والاستدلالي.
- استخدمت جميع الدراسات أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات.

أوجه الاختلاف: تباينت الدراسات السابقة فيما بينها في بعض الجوانب ومن أبرز أوجه الاختلاف ما يلي:

- استخدمت الدراسة الأولى مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمات وبناء الاستبيان، بينما تناولت الدراسة الثانية موضوعا عاما حول جودة الخدمات دون الاعتماد على أي من مقاييس الجودة المعروفة.
- أما الدراستان الثالثة والرابعة، فقد اعتمدتا على مقياس SERVQUAL في قياس جودة الخدمات.

<sup>1</sup> - مزياني، نور الدين، عاشور، إيمان. قياس جودة الخدمات الفندقية باستخدام نموذج Servqual: دراسة ميدانية على بعض فنادق أربع نجوم. دراسات العدد الاقتصادي. 2016. مج 7، ع 2.

- كما أن النتائج التي توصلت إليها كل دراسة متفاوتة، وهذا ما يشير إلى نوع المقياس المستخدم في كل دراسة، و حسب جودة الخدمات التي تقدمها الدراسات الميدانية على أرض الواقع لكل دراسة.

#### 1-8-2- علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

تتفق الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة من حيث اعتمادها على المنهج الوصفي، والذي يعد المنهج الأكثر استخداما في مجال العلوم الإنسانية عموما، وفي تخصص علم المكتبات والمعلومات على وجه الخصوص. كما تشترك دراستنا مع الدراستين الثالثة والرابعة في اعتماد مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، وذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.

وبشكل عام، ساهمت الدراسات السابقة في إثراء دراستنا الحالية من خلال ما وفرته من توجيهات علمية ساعدتنا في:

- صياغة السؤال الرئيسي وأسئلته الفرعية والفرضيات المرتبطة به.
- ضبط أدوات البحث، وخاصة الاستبيان، و معرفة كيفية بنائه بما يتلاءم مع طبيعة هذا النوع من الدراسات.
- إعداد خطة البحث وتنظيم فصوله وعناصره بشكل منهجي.

#### 1-9- ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

- القياس: في مجال علم المكتبات والمعلومات، يقصد بالقياس استخدام أساليب منهجية لتحليل وتقييم الأنشطة والخدمات والموارد المتاحة، وذلك بهدف قياس الأداء، تحسين الجودة، ودعم اتخاذ قرارات.

- الجودة: هي مجموعة من الخصائص والمعايير التي تحدد مدى تحقيق منتج أو خدمة لمتطلبات وتوقعات المستفيدين، وترتبط بالتحسين المستمر، الكفاءة، والقدرة على تلبية الاحتياجات بشكل فعال.

وفي مجال المكتبات يمكن تعريف الجودة على أنها توفير خدمات ومجموعات معلوماتية تلبية احتياجات المستفيدين بأعلى مستوى من الكفاءة والفعالية.

- الخدمات المكتبية: تشير الخدمات المكتبية إلى مجموعة الأنشطة والوظائف التي تقدمها المكتبات لتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات. وتشمل هذه الخدمات الإتاحة الرقمية للموارد، وخدمات الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات، مما يساهم في تعزيز الاستفادة من مصادر المعرفة وتحقيق الأهداف البحثية والتعليمية.

- المكتبات الجامعية: هي مؤسسات معلوماتية تعمل داخل الجامعات لتوفير الوصول إلى المعلومات والمصادر التعليمية للمستفيدين، بهدف دعم البحث العلمي والتعليم الأكاديمي وتحقيق أهداف الجامعة.

- مقياس سيرفكوال ServQual: هو أداة تقييم تستخدم لقياس جودة الخدمة في مختلف القطاعات، بما في ذلك الخدمات التعليمية، الصحية والتجارية. ويتكون من خمسة أبعاد رئيسية وهي: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف والملموسية.

#### 10-1- صعوبات الدراسة:

- واجهت الدراسة جملة من الصعوبات، تمثلت أهمها في:
- بعد مؤسسة التبرص عن مكان الإقامة.
- ضيق الوقت المتاح لإنجاز العمل الميداني ضمن الآجال المحددة.
- صعوبة الحصول على الإحصائيات الدقيقة الخاصة بالمستفيدين من خدمات المكتبة.
- قلة المصادر والمراجع العلمية التي تناولت تطبيق مقياس سيرفكوال في تخصص علم المكتبات.
- كما تمثلت إحدى الصعوبات في تطبيق مقياس سيرفكوال على مرحلتين، الأولى لقياس إدراكات المستفيدين، والثانية لقياس توقعاتهم، مما تطلب جهداً ووقتاً إضافيين لضمان استجابة نفس العينة في كلا التطبيقين.

#### 11-1- إجراءات الدراسة الميدانية:

##### 1-11-1- مجالات الدراسة:

##### أ. المجال المكاني:

اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الخطوات الأساسية التي يجب إتباعها قبل جمع المعلومات وتحليلها، وذلك كما يلي:

تتمثل الخطوة الأولى في تحديد المجال الجغرافي للدراسة، حيث يسهم هذا التحديد في معالجة الموضوع بدقة ووضوح. وقد ركزت دراستنا على المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، وذلك لأن اختيار الإطار الجغرافي المناسب يسهل عملية تحديد الموضوع بدقة ويساعد في تحقيق الأهداف الأساسية للدراسة.

##### ب. المجال الموضوعي :

تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في تحليل وقياس جودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية، وذلك بالاعتماد على أبعاد مقياس سيرفكوال (SERVQUAL) ، وهي: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف، والملموسية. وتركز الدراسة على إدراكات المستفيدين الفعلية للخدمة.

### ج. المجال البشري:

ويقصد الأفراد المستهدفين في البحث، وهم: المستفيدون من خدمات المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي في أم البواقي. يتمثل الهدف من اختيار هذه الفئة في قياس مدى استفادتهم من الخدمات المقدمة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المكتبية المخصصة لهم.

### د. المجال الزمني:

في إطار منهجية البحث، تم تحديد الحدود الزمنية للدراسة كأحد العناصر الأساسية، حيث يشير هذا الجانب إلى الفترة الزمنية التي تغطيها الدراسة، وهو الوقت المستغرق في الدراسة بدءاً من وضع الاستبيان وتوزيعه على فئة المستفيدين وصولاً إلى جمعه وتحليله وقد دامت الدراسة من شهر جانفي حتى منتصف شهر جوان.

### 1-11-2- عينة الدراسة:

تعني طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن عناصر وحالات متعددة يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر مفردات ومجتمع الدراسة وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة.<sup>1</sup> تم اختيار عينة قصدية بسيطة مكونة من 50 مستفيد، حيث وزع الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة وقد تم استرداد 50 استبانة، ولم يتم استبعاد أي استبانة وبالتالي أصبحت 50 استبانة خاضعة للدراسة، وهي نسبة ممثلة للمجتمع في مثل هذه الدراسات.

### 1-11-3- أدوات جمع البيانات:

تعتمد الدراسات الميدانية على أساليب متنوعة لجمع البيانات والحصول على المعلومات، وتختلف هذه الأساليب والوسائل باختلاف موضوع الدراسة المراد إنجازها. وبناءً على ذلك، استند بحثنا إلى ما يلي:  
أ- الملاحظة: في إطار جمع البيانات الميدانية الخاصة بالدراسة، تم اعتماد أداة الملاحظة بهدف رصد بعض الجوانب المتعلقة بجودة الخدمات في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - وذلك بشكل موضوعي وواقعي. وقد تمت الملاحظة خلال فترة التريض الميداني في المكتبة، وساهمت هذه الأداة في دعم النتائج المستخلصة من الاستبيانات، من خلال إعطاء صورة واقعية عن البيئة الفعلية للمكتبة وطريقة تقديم الخدمات فيها، مما عزز من مصداقية الدراسة وشموليتهما.

<sup>1</sup> عليان، ربي مصطفى، غنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي: الاسس النظرية والتطبيق العلمي. الأردن: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2008، ص 138.

<sup>2</sup> عطوي، نصيرة، بعين، نادية. قياس مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد. باتنة 2. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية. 2022. مج 12.

ب- استمارة الاستبيان: "هي نموذج مطبوع يحتوي على مجموعة من الأسئلة المرتبة بأسلوب منطقي مناسب، مقسمة حسب وحدات معينة، وتدور حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل لعينة من المبحوثين بالبريد، أو يجرى تسليمها باليد، أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات، أو تبث عن طريق التلفاز أو الإذاعة، أو على شبكة الإنترنت، يجيب عليها المبحوثين دون مساعدة من الباحثين سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها، ثم يقومون بإرسالها إلى الباحث أو الهيئة المشرفة على البحث بعد الانتهاء من ملئها."<sup>1</sup>

حيث تم الاعتماد في تصميم الاستبيان وبناءه على مقياس الدراسة وهو سيرفكوال ServQual الذي يتلاءم مع أبعاد جودة الخدمات في المكتبات، ويتكون هذا المقياس على 25 عبارة موزعة على الأبعاد الخمس لجودة الخدمة وهي كالتالي :

◀ الاعتمادية=5 عبارات

◀ الاستجابة=5 عبارات

◀ السلامة=5 عبارات

◀ التعاطف=5 عبارات

◀ الملموسية=5 عبارات

كما قمنا بتقسيم عبارات الاستمارة إلى 5 محاور مع البيانات الشخصية على النحو التالي:

- البيانات الشخصية: وتضمنت الجنس، المستوى والتخصص.
  - المحور الأول: بُعد الاعتمادية.
  - المحور الثاني: بُعد الاستجابة.
  - المحور الثالث: بُعد السلامة.
  - المحور الرابع: بُعد التعاطف.
  - المحور الخامس: بُعد الملموسية.
- وقد قمنا باعتماد أسلوب الاستبانة المغلقة، مستخدمين مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

<sup>1</sup> - خضر احمد ابراهيم. اعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة إلى الخاتمة. جامعة الأزهر: كلية التربية بالقاهرة: قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع. مصر. 2013. ص 221.

جدول رقم (01) يمثل توزيع مفردات العينة حسب مقياس ليكرت الخماسي:<sup>1</sup>

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

<sup>1</sup> - محمد عبد الفتاح الصيرفي. البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين. دار وائل للنشر: عمان، 2001. ص 134.

**الفصل الثاني: المكتبات  
الجامعية ومقاييس جودة  
الخدمات**

### المبحث الاول: ماهية المكتبات الجامعية.

تمهيد:

تُعد المكتبات الجامعية أحد المكونات الأساسية في بنية التعليم العالي، إذ تمثل قلب الجامعة النابض بالمعرفة، وركيزة داعمة للتعليم والبحث العلمي. ويهدف هذا الفصل إلى استعراض ماهية المكتبات الجامعية من خلال التعريف بها، وبيان أهميتها في دعم العملية التعليمية، وتوضيح الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. كما يتناول المتطلبات اللازمة لإنشائها وتفعيل دورها، بالإضافة إلى استعراض الوظائف التي تؤديها، والخدمات التي تقدمها لمجتمع الجامعة بمختلف فئاته. ومن خلال هذا التمهيد، يتضح الدور المحوري الذي تلعبه المكتبة الجامعية في تعزيز جودة التعليم وتحقيق التنمية الأكاديمية والبحثية داخل المؤسسة الجامعية.

### 1.1.2. تعريف المكتبات الجامعية:

تعرف المكتبة الجامعية بعدة تعاريف نذكر منها:

"يمكن أن تسمى مكتبة التعليم العالي أو المكتبة الأكاديمية وهي نوع من أنواع المكتبات التعليمية كالمكتبة المدرسية وإن تكن مختلفة في أهدافها ووسائلها لاختلاف طبيعة المرحلة التعليمية التي تخدمها. وتحتل المكتبة الجامعية موقع القلب من الجامعة، وذلك لأنها تسهم إسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة في التدريس والبحث، بل تعتبر المكتبات الجامعية أحد المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية، والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية والدولية"<sup>1</sup>

وفي تعريف آخر: "المكتبة الجامعية هي تلك المكتبة أو المكتبات التي تنشأ، وتمول وتدار من قبل الجامعات، أو الكليات، أو معاهد التعليم المختلفة، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي من طلبة، مدرسين، إداريين، وباحثين."<sup>2</sup>

وفي تعريف آخر: "يقصد بالمكتبة الجامعية أو الأكاديمية تلك المكتبات التي تقام في الحرم الجامعي، والتي تقدم خدماتها لهيئة من المستفيدين تشمل: الهيئة التدريسية والطلاب والعاملين في الإدارات المختلفة في الجامعة، وبعضها يتيح فرص الاطلاع الداخلي على مقتنياتها لجمهور أوسع من الدارسين والباحثين وذلك وفقا للوائحها الداخلية."<sup>3</sup>

وعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات على أنها: "مكتبة أكاديمية تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات التي تشكل جزءا من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي، وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية وبصرية في مجالات العلوم والمعرفة."<sup>4</sup> وعرفها أيضا المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات على أنها: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات."<sup>5</sup>

<sup>1</sup>- المدادحة، احمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012. ص32.

<sup>2</sup>- الترتوري، محمد عوض وآخرون. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008. ص125.

<sup>3</sup>- ناتوت، هلال. المعلومات الاعلامية. لبنان: الدار الجمعية للطباعة والنشر، 2006، ص178.

<sup>4</sup>- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006. ص14.

<sup>5</sup>- الشامي، احمد محمد، حسب الله، سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر، 1988. ص1164.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا القول بأن المكتبة الجامعية هي: مكان لجمع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها ويتم تسييرها وإدارتها من طرف الجامعة لتلبية احتياجات المستفيدين من طلبة، باحثين وأساتذة.

### 2.1.2. أهمية المكتبات الجامعية:

"تعد الأهمية الأساسية للمكتبات الجامعية في كونها تشكل المحور الذي تدور حوله العملية التعليمية والبحثية في الجامعات، كما أنه يتعذر على أي جامعة القيام بواجباتها ومهامها على أكمل وجه دون وجود مكتبة تزخر بمختلف أنواع المعارف محل اهتمام الجامعة، تزود الدارسين والباحثين مما يحتاجونه من حقائق معلومات لاستكمال أبحاثهم ودراساتهم من مختلف مصادر المعلومات وأشكالها المختلفة، الأمر الذي يجعل هذا النوع من المكتبات يحتل مكانة متميزة في مؤسسات البحث العلمي من جامعات ومراكز علمية متخصصة تسد فراغا في الحياة العلمية لتبني تلك المؤسسات وذلك من خلال:

- 1- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- 2- تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وغيرها).
- 3- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- 4- حماية التراث الفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- 5- تدريس وتعليم كوادر بشرية متخصصة.<sup>1</sup>

### 3.1.2. أهداف المكتبات الجامعية

- "اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة التي تساهم في تطوير المناهج والبرامج في الجامعة.
- تنظيم المصادر من خلال إعداد الفهارس المختلفة التصنيف والاستخلاص والتكشيف والبيبليوغرافيا.
  - تقديم الخدمات المكتبية بأشكالها وهي التكشيف والاستخلاص وإعارة وتصوير وخدمات المراجع والتوجيه وغير ذلك.
  - المساهمة في نقل التراث الفكري والعالمي للجامعة من خلال توفير المراجع الأجنبية وإن لا تقل الكتب الأجنبية عن (30%).
  - تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية داخل وخارج البلد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -خلف الله، محمد الفيتوري المبروك. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: الكفاءة والاستخدام. مصر: دار حميترا للنشر، 2020. ص43.

<sup>2</sup> - شناق، وليد ناصر، المدادحة، احمد نافع. المكتبات في الحضارة العربية والإسلامية. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013. ص163.

وتتلخص أهداف المكتبة الجامعية في :

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها بمختلف الوسائل وهذه المواد تشمل الكتب والمخطوطات والميكروفيلم والأفلام والخرائط وغيرها من المواد.
- تنظيم وفهرسة تلك المواد وإعداد التسجيلات البيبليوغرافية التي تحدد أماكن تلك المواد.
- تسجيل وترقيم تلك المواد لإثبات ملكيتها للجامعة ومكان وجودها ومصدر الشراء والاقتناء.
- تجليد وصيانة تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة.
- إعارة المواد وإتاحة معظمها للقراء والمجتمع الأكاديمي.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية عامة يمكن أن يستفيد منها الباحثون.<sup>1</sup>

#### 4.1.2. أنواع المكتبات الجامعية:

- أ. المكتبات المركزية: "هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة. كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات، وندوات، محاضرات، معارض وغيرها.
- بشكل عام، فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة وصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة.<sup>2</sup>
- ب. مكتبات الكليات: "لقد سارعت معظم الكليات في إنشاء مكتبات خاصة بها، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى، التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا، التابعين للأقسام المشكلة للكلية.
- وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات، وخطوط الارتباط بشبكة الإنترنت ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية،

<sup>1</sup>-ابراهيم، السعيد مبروك. الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2013. ص16.

<sup>2</sup>-عبد الفتاح طه عشرين، نجلاء. المكتبات الالكترونية والرقمية واثرا الثقافي في المجتمع. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص474.

سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم والتخزين.<sup>1</sup>

ت. مكتبات الاقسام: "ومن المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم بها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء الهيئة التدريسية بالقسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية، وعادة ما يقوم أحد المعيدين أو المدرسين المساعدين بالقسم بأمانة هذه المكتبة."<sup>2</sup>

ث. مكتبة المعاهد المتوسطة: "وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي."<sup>3</sup>

### 1.1.2. وظائف المكتبات الجامعية:

الوظائف التي تقوم بها مكتبة الجامعة ذات الفروع:

الشق الأول: وظيفة الادارية وتتمثل في:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياساتها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير العلم بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.

- العمل على إدارة الجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيع جنودها.

- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

الشق الثاني: وظيفة فنية وتتمثل في:

- بناء المجموعات والمصادر وتنميتها بما يضمن توفير المقننيات الاساسية اللازمة لقيام الجامعة بتنفيذ برامجها الدراسية والبحثية.

- تنظيم تلك المجموعات باستخدام التقنيات المناسبة.

- تقديم الخدمة المكتبية للدارسين والباحثين وتوفير سبل الإفادة من مصادر المعلومات.

- استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الإفادة من تلك المجموعات الموجودة، ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع، فضلا عن خدمات استرجاع المعلومات المخصصة.

- التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - عبد الفتاح طه عسرى، نجلاء . مرجع سابق . ص 475.

<sup>2</sup> - توفيق العريضي، جمال. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الاكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص 89.

<sup>3</sup> - نفسه.

<sup>4</sup> - ملحم، عصام توفيق احمد. مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية. عمان: الاكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص 144.

الشق الثالث: الوظيفة الخدمية الموجهة للمستفيدين وتتمثل في:

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تسهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.
- تسهيل سبل وصول المنتمين إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة.
- إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهارس وأدلة وقوائم وببليوجرافيات التي تسهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر.
- تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع الأكاديمي بالطرق التي تناسب احتياجات كل فئة مستفيدة على حدة.
- تهيئة المكان المناسب للاطلاع الداخلي، ولعمل البحوث والدراسات، وذلك من خلال توفير القاعات المؤثثة ذات التهوية الجيدة والإضاءة والتكييف والتدفئة وأيضا من خلال توفير خلوات البحث.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية.
- إصدار النشرات والأدوات الببليوغرافية التي تسهم في تسويق خدمات المكتبة وتحيط الفئات المستهدفة بأهم أنشطتها وإنجازاتها.
- تطوير علاقات التعاون مع مؤسسات المعلومات بشكل عام ومكتبات الجامعة بشكل خاص.<sup>1</sup>
- الشق الرابع: وظائف عامة أخرى وتتلخص فيما يلي:
- تزويد المكتبة بالمواد المكتبية.
- الإعداد الفني لهذه المواد.
- إعداد الببليوجرافيات.
- إتاحة مجموعات المكتبة للاستخدام.
- وضع تعليمات لاستخدام المواد المكتبية.
- إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - الترتوري، محمد عوض وآخرون. مرجع سابق. ص 157.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه. ص 158.

## 6.1.2. متطلبات المكتبات الجامعية:

"تحتاج المكتبات الجامعية من المتطلبات الأساسية أو المقومات التي لابد من توافرها لكي تتمكن من تحقيق أهدافها المختلفة. وتتلخص هذه المتطلبات فيما يلي:

1. الموقع المتوسط المناسب، والمبنى المصمم أصلاً للمكتبة الجامعية والمؤثث بشكل مناسب والمجهز بكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المطلوبة.
2. مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمنوعة في أشكالها (المطبوعة وغير المطبوعة) وموضوعاتها ولغاتها ومستوياتها العلمية.
3. عدد كاف من المكتبيين المتخصصين والمتدربين على القيام بالأعمال المكتبية والقادرين على تقديم الخدمات الفنية والعامة المطلوبة.
4. دعم ومساندة معنوية ومالية من إدارة الجامعة."

"ويعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة إلى مجموعة جيدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية كما تحتاج إلى عدد كاف من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية. ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها وكلياتها وطلبتها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها."<sup>1</sup>

"وترتكز المكتبة الجامعية على عدة مقومات (متطلبات) أساسية والمتمثلة في:

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

<sup>1</sup> - المدادحة، احمد نافع. مرجع سابق. ص 54.

ومن مصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد، وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها كالتالي:<sup>1</sup>

1. مصادر المعلومات المطبوعة: "هي أساس الخدمة المكتبية وهي العمود الفقري لها وتشتمل مصادر المعلومات المطبوعة على المواد المكتبية التالية:

- الكتب بكافة أنواعها .
- الكتيبات والنشرات .
- الدوريات .
- التقارير العلمية وتقارير البحوث .
- وثائق المؤتمرات .
- الرسائل الجامعية .
- وثائق براءات الاختراع والمواصفات والمقاييس .
- الكشافات والمستخلصات وغيرها.<sup>2</sup>

2. مصادر المعلومات غير المطبوعة: "وهي أوعية المعلومات غير التقليدية التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو هما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط والقرص والأسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه. وتنقسم مصادر المعلومات غير المطبوعة إلى ثلاثة أنواع وهي :

- المواد البصرية **Visual Materials**: وهي المواد التي بطبيعتها تعتمد على حاسة البصر وحدة في تحصيل المعلومات التي تحملها ومن أمثلتها: النماذج، الكرات الأرضية، الملصقات، الصور، المصغرات الفيلمية ... إلخ.

- المواد السمعية **Audio Materials**: وهي المواد التي تعتمد على حاسة السمع وحده في تحصيل الأفكار التي تحملها ومن أمثلتها: الأسطوانات السمعية، الأشرطة الصوتية، الأسلاك الممغنطة.

<sup>1</sup> - فراح، خديجة، بوعافية، نوال. تقييم رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية: دراسة عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير- جامعة قاصدي مرباح ورقلة. مذكرة ماستر. تسويق الخدمات. قسم العلوم التجارية: جامعة ورقلة، 2019، ص11.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه. ص12.

- المواد السمعية والبصرية Audio-Visual Materials: وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت وإدراك المعاني والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها: الأفلام الناطقة، أفلام الفيديو، الشريحة الفيلمية الناطقة وغيرها.<sup>1</sup>

3. مصادر المعلومات الإلكترونية: "تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في القرن العشرين، وتعرف مصادر المعلومات الإلكترونية على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزرية بأنواعها أو تلك المصادر المخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدرها أو ناشرها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد البيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر أو داخلياً في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة وغيرها.

وهناك عدة أنواع لمصادر المعلومات الإلكترونية المنتشرة في المكتبات ومراكز المعلومات وهي :

- مصادر المعلومات الإلكترونية بالاتصال المباشر. On-line.
- مصادر المعلومات على أقراص الليزر المتراصة. CD-ROM.
- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأشرطة الممغنطة. Magnetic.
- مصادر المعلومات الإلكترونية البيبليوغرافية وغير البيبليوغرافية التابعة لمؤسسات تجارية وغير تجارية.
- مصادر المعلومات الإلكترونية ذات التخصصات المحدودة والدقيقة ومصادر المعلومات الإلكترونية ذات التخصصات الشاملة العامة.<sup>2</sup>

ثانياً: الكادر البشري المؤهل (الموارد البشرية)

"يمثل العنصر البشري في المكتبات الجامعية العامل الأساسي لنجاح إدارتها، إذ يتوقف هذا النجاح على مدى كفاءة هذا العنصر وقدرته على القيام بالوظائف الإدارية المختلفة .  
فمهمة الموظفين تكمن في ترجمة الخطط والسياسة التي تنتهجها المكتبة الجامعية إلى أفعال ومنجزات. ولا تستطيع أي نوع من المكتبة مهما بلغت مقننياتها من الضخامة والغزارة، إن تقدم خدمات فعالة وناجحة للمستخدمين دون أن تتوافر على موظفين أكفاء وذوي مستوى عالي من المسؤولية والاحترافية في العمل .

<sup>1</sup> -فراح، خديجة، بوعافية، نوال. مرجع سابق. ص12.

<sup>2</sup> -المرجع نفسه.

وهناك العديد من القدرات والمهارات المطلوبة في اخصائي المكتبة الجامعية منها :

- المعرفة الجيدة بأساسيات العمل المكتبي والمهارة في تطبيق هذه المعرفة في مجال العمل المكتبي .
- الخبرة الكافية بمبادئ التنظيم والإدارة والقدرة على تطوير طرق العمل .
- المقدرة على اختيار وتشغيل النظم التكنولوجية الحديثة .
- المقدرة على الاتصال الجيد بالطلبة والأساتذة.<sup>1</sup>

ثالثاً: التسهيلات اللازمة للمستفيدين (الأثاث والتجهيزات):

"الأساس الأول في تحديد الأثاث وفي تقدير مواصفاته هو طبيعة الخدمات التي توفرها المكتبة ومواردها. ويتكون الأثاث من:

1. أثاث الكتب والمطبوعات: من أرفف ودواليب .
2. أثاث المطالعة: من مناضد ومقاعد .
3. أثاث الفهارس: من صناديق ودواليب .

أما التجهيزات فهي تختلف حسب المكتبة الأكاديمية وحسب حاجيات كل مصلحة ووظائفها، ومن أهم هذه التجهيزات:

- آلة النسخ والتصوير، وأجهزة الكمبيوتر بملحقاتها .
- تجهيزات خاصة بالموظفين والإداريين.

"إن توفير الإمكانيات المادية من مبنى ملائم من حيث الموقع والمرونة والاستجابة لمتطلبات المكتبة من جهة، والأثاث والتجهيزات للمستفيدين وللموظفين من جهة أخرى من العوامل الأساسية لتقييم اداء المكتبة".<sup>2</sup>

رابعاً: المتطلبات المالية (الموارد المالية):

"من الضروري أن تأخذ إدارة المكتبة بعين الاعتبار نمو المؤسسة التي تتواجد فيها وإن تستجيب لهذا النمو. كما أن ميزانية المكتبة لابد أن تعكس التضخم العالمي في أسعار الكتب والدوريات وغيرها من التجهيزات والمهمات. والإدارة الناجحة هي التي تخطط لإعداد الميزانية بالصورة التي تعكس أهداف المكتبة ووظائفها في ضوء اهداف الجامعة. وتعتمد المكتبات الجامعية بصفة عامة على مصدرين في الحصول على الأموال اللازمة لإدارتها وتنمية مجموعاتها وهما:

<sup>1</sup>- فراح، خديجة، بوعافية، نوال. مرجع سابق. ص13.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه.

المصدر الأول: الميزانية العامة للدولة وما خصص فيها من اعتمادات مالية للمؤسسة التعليمية. وهذا المصدر ثابت ورئيسي وهو أكبر مورد مالي للمكتبة. وعادة تخصص اعتماداته لشراء مختلف أوعية المعلومات والتجهيزات والأدوات المكتبية .

المصدر الثاني: ويتمثل في المنح والهبات التي تمنح من قبل الأفراد أو الهيئات سواء المحلية أو الدولية، وقد تكون في صورة عينية أو مالية، إضافة إلى الرسوم التي تفرضها المكتبة على الطلبة وتعويضات الكتب المفقودة وغرامات التأخير .

فبرنامج المكتبة الناجح والفعال لن يتحقق إلا بتوفير ميزانية كافية تتماشى مع المتطلبات المادية والبشرية لتحقيق احتياجات مستخدميها.<sup>1</sup>

### 7.1.2. خدمات المكتبات الجامعية:

"الخدمة المكتبية كما عرفها ملفل ديوي بأنها (أحسن قراءة، لأكبر عدد بأقل تكلفة) وبهذا المعنى فإن الوظائف الأساسية للمكتبة ماهي الإعلام والمتعة والثقافة .

إن الخدمة المكتبية بسيطة وممكنة ولكنها ضرورية جدا وملحة للغاية رغم كونها يجب أن تكون حرة ميسرة واختيارية وذاتية. وهي على أنواع متمثلة في:

1- خدمات الإعارة: وهي العمل الملموس داخل المكتبات وإن جميع الإجراءات الفنية داخل المكتبات تهدف في النهاية إلى إحضار الكتاب للقارئ .

والإعارة هي واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وتعتبر إحدى المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، فبقدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة وفائدتها، وعليه فلا بد أن توضع النظم والقواعد التي تيسر للقارئ ومكتبته بمرونة ويسر.<sup>2</sup>

2- خدمات الإحاطة الجارية: "تعرف على أنها عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين، وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم أو إحاطتهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة."<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- فراح، خديجة، بوعافية، نوال. مرجع سابق. ص13.

<sup>2</sup>- الدباس، ريا احمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة، 2008. ص 148.

<sup>3</sup>- رشام، بدر الدين. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الاداء الفعلي للخدمة Servperf نموذجاً. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. 2014. ص2296.

- 3- الخدمة المرجعية: "هي الإجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للإجابة عن استفسارات المستفيدين وتقديم التوجيه والإرشاد لهم ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات لتلبية احتياجاتهم من المعلومات."<sup>1</sup>
- 4- التزويد: "وهو مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء، التبادل، الإيداع والاشتراك.
- كما يعرفه أحمد محمد الشامي بأنه القسم المسؤول عن التزويد واقتناء الأوعية التقليدية وغير التقليدية السجلات واستقبال الفواتير واستعمال المواد التي لم تصل بعد والاتصال بالموردين.
- 5- الفهرسة والتصنيف: تعتبر الفهرسة والتصنيف من الخدمات القاعدية، وهي إحدى العمليات الفنية التي تتم على مصادر المعلومات بواسطة مجموعة من البيانات التي تحدد هوية الوعاء وتميزه عن غيره من الأوعية وتعد البيانات البيبليوغرافية بالاعتماد على مجموعة من القواعد والتقنين الدولية أهمها: AFNOR / UNIMARC"<sup>2</sup>
- 6- الكشف والاستخلاص: "وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، فالكشف هو التحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول لمحتوى الوثائق، أما الاستخلاص فهو أحد جوانب الإعداد البيبليوغرافي لمصادر المعلومات وذلك على أساس أنه عملية كشف متطورة فهو فن استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من مقال ما في دورية معينة أو مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات."<sup>3</sup>
- 7- خدمة البث الانتقائي للمعلومات: "تعرف هذه الخدمة حسب المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والمعلومات فهي خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات التي تجرى اختبار هل وفقا لاتجاهات واهتمامات المستفيدين، وتعد هذه الخدمة هي جزء من الإحاطة الجارية .
- إن خدمة البث الانتقائي تعمل على إحاطة المستفيد وإعلامه بالأوعية الفكرية الحديثة التي تصب موضوعاته ومضامينه في مجالات اهتماماته البحثية والدراسية."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - هادي صالح، مئى. قياس جودة الخدمات المكتبية للمراكز البحثية في الجامعة التكنولوجية وفق مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية. العراق. 2018. ص47

<sup>2</sup> - مساح، رابع، عمران، فاطمة. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية ابن خلدون تيارت نموذجاً. مذكرة ماستر. تكنولوجيا وهندسة المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2019، ص21.

<sup>3</sup> - نفسه. ص 22.

<sup>4</sup> - غربي، ام الشيخ، قلقال، حيزية. جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2019، ص32.

- 8- خدمة الترجمة: "وهي ترجمة البحوث والأعمال العلمية من لغة إلى لغة، وتساعد الباحثين في الإطلاع على النتاج الفكري للمصادر باللغات الأجنبية وتعمل خدمة الترجمة على الإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية وعلى معالجة التشتت اللغوي، كما أنها تساعد الباحثين على تخطي الحواجز اللغوية والحواجز العلمية من الظواهر المألوفة في الاتصال العلمي وهي تتمثل في عجز المستفيدين الناطقين بلغات معينة عن الإطلاع والإفادة من الإنتاج الفكري الصادر للغات أخرى." <sup>1</sup>
- 9- خدمة التصوير والاستنساخ: "وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها. لأنها تعد خدمة مكملية لخدمة الإعارة، بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ وأصبح من السهل التعامل معها حتى قبل المستفيدين أنفسهم بحيث تساعد على تلبية واحتياجات كبيرة للمستفيدين من الوثائق التي يصعب تركها في متناول المستفيدين لقلة نسخها ولضخامة حجمها." <sup>2</sup>
- 10- خدمة تدريب المستفيدين: "وهي من أهم الخدمات المباشرة التي تعتمد عليها المكتبات بشكل كبير وذلك لتدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تسير التكنولوجيا الحديثة. وتعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات للطرفين أي المكتبة والمستفيد، وهناك برامج لتدريبهم في غاية الأهمية في المكتبات الجامعية وذلك بسبب ضخامتها ودرجة استيعابها لجمهورها الكبير مقارنة مع غيرها من أنواع المكتبات." <sup>3</sup>

<sup>1</sup>- كعوش، كريمة، زكري، خيرة. قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون- تيارت. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2021، ص42

<sup>2</sup> - المرجع نفسه.

<sup>3</sup>- وليد، زوليغة. تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم. مذكرة ماجستير. كلية الحضارة الإسلامية والعلوم الانسانية: جامعة وهران، 2007، ص 45.

### خلاصة:

استعرض هذا المبحث مفهوم المكتبات الجامعية من حيث تعريفها كجزء أساسي من منظومة التعليم العالي، ويبين أهميتها في دعم التعليم والبحث. كما يوضح أهدافها، مثل توفير مصادر المعلومات وتنمية المهارات الأكاديمية، ويعرض المتطلبات الأساسية لتشغيلها بكفاءة. ويتناول المبحث أيضا الوظائف والخدمات التي تقدمها، والتي تسهم في تلبية احتياجات مجتمع الجامعة العلمي والمعرفي.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات.

تمهيد:

تعد جودة خدمات المكتبات الجامعية من الركائز الأساسية لضمان فعالية العملية التعليمية والبحثية في المؤسسات الأكاديمية. فمن خلال تقديم خدمات معلوماتية متميزة، تسهم المكتبات في تلبية احتياجات مجتمعها الجامعي، مما يعزز من مستوى الأداء الأكاديمي والبحثي يتطلب تحقيق هذه الجودة تحديد أهداف واضحة، وفهم الأبعاد المختلفة للخدمة، وتطبيق معايير قياس دقيقة. إن تبني مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية ليس خياراً بل ضرورة استراتيجية لضمان تقديم خدمات تلبي توقعات المستفيدين وتواكب التطورات التكنولوجية والمهنية في المجال.

## 1.2.2. تعريف جودة خدمات المكتبات الجامعية.

"إن الجودة يفترض أن تكون نظاما متكاملًا ومتصلاً يهدف إلى تحقيق حد تنافسي والاحتفاظ به بشكل مستمر وهنا لابد من التركيز على التفرقة بين الجودة والنوعية من الناحية اللغوية. فمن ناحية المصادر اللغوية فإن الجودة تشير إلى الشيء الجيد من جاء الشيء فهو وجود، ومن الناحية العملية فأغلب المصادر تشير إلى أن الجودة تعني في القدرة على التميز الإنتاجي في منتج يتميز عن غيره من المنتجات بمواصفات فريدة. أما النوعية فهي النوع الذي يعطي تصنيف أو توصيف أو وصف لشيء ما فهو يشمل كلا النوعين من الشيء الجيد والردىء".<sup>1</sup>

أما الجودة في المكتبات الجامعية فهي: "ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة المكتبية إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات المعلوماتية وطريقة أداء من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المكتبة الجامعية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة".<sup>2</sup>

والخدمة في مجال المكتبات فهي "التحسينات والتسهيلات المقدمة للطلبة كمستفيدين وفق أساليب وعناصر مقياس الأداء الفعلي للخدمة المكتبية للوصول لمصادر المعلومات المطلوبة".<sup>3</sup>

"ومصطلح جودة الخدمات في المكتبات فيعرف على أنه مفهوم ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة، أو هي تلك التي تقوم على أساس عملية تقديم الخدمة بالإضافة إلى المنافع النهائية التي يجنيها العميل أو المستفيد من الخدمة".<sup>4</sup>

وفي تعريف آخر: "هي تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ويشير هذا التعريف إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي (النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات) والبعد الشخصي أي طرق التفاعل والتعامل مع الزبون عند تقديم الخدمة من قبل مقدمي الخدمات وما يستخدمونه من سلوكيات ومواقف ومهارات لفظية، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذين الجانبين".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - عبد الله، عادل محمد. إدارة جودة الخدمات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2013. ص 14.

<sup>2</sup> - الحمزة، منير، لعجال، حمزة. تطبيق مؤشرات الادراكات والتوقعات لقياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة العربي التبسي تبسة. مجلة جامعة سرت العلمي (العلوم الانسانية). 2019. مج 9، ص 57.

<sup>3</sup> - عطوي، نصيرة، بعين، نادية. قياس مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد. باتنة 2. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية. 2022. مج 12، ص 296.

<sup>4</sup> - الحمزة، منير، لعجال، حمزة. مرجع سابق. ص 54.

<sup>5</sup> - عطوي، نصيرة، بعين، نادية. مرجع سابق. ص 297.

وتعني جودة الخدمة " مدى تحقيق رغبة المستفيد أو متلقي الخدمة ومقارنتها مع مايتوقعه، أي الجودة المتوقعة أي التوقع العملي لمستوى الخدمة اعتمادا على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة والجودة المدركة.<sup>1</sup>"

إن مفهوم جودة الخدمة في المكتبات " لا يختلف عن مفهوم الجودة في القطاعات والمؤسسات الخدمية الأخرى، فالهدف النهائي للجودة الوصول إلى تحقيق رغبة المستفيد بالوصول إلى منتج يحقق هذه الرغبة، ويتم ذلك عن طريق الاستخدام الامثل للإمكانات المتاحة، والسعي المستمر إلى تحسين الأداء، والمنتج المتمثل في إتاحة مصادر المعلومات بأنواعها بأيسر الطرق وإن تعكس مقتنيات المكتبات حاجة وتطلعات المجتمع الجامعي والمجتمع الخارجي.<sup>2</sup>"

"ونظرا لأن طبيعة الخدمات تدرك على أنها غير ملموسة، فإن تقييم جودة الخدمة يعد تقييما ذاتيا يختلف من شخص لآخر، ويعتمد على تجربة العميل، بحيث يقيم كل عميل الخدمة المستلمة وفقا لإدراكه الشخصي. وبالتالي، فإن الجودة تعد الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة أو مدى التوافق بين توقعات المستهلك وتقييمه للخدمة التي حصل عليه.<sup>3</sup>"

"جودة الخدمة كما عرفها Parasuraman وآخرون هي: الفجوة بين توقعات العميل تجاه الخدمة وتقييمه للجودة بعد استخدامها. وهي تعبر نوعا ما عن العلاقة بين الفوائد الفعلية التي تم الحصول عليها عند استخدام الخدمة، والفوائد المتوقعة. ووفقا لبعض الباحثين فإن جودة الخدمة تعتبر في الوقت نفسه حالة وعملية.<sup>4</sup>"

"جاك هيروفيتز يعرف جودة الخدمة كما يلي:

جودة الخدمة هي مستوى التميز الذي تختاره الشركة لتحقيقه من أجل إرضاء عملائها المستهدفين، وهي في الوقت نفسه المدى الذي تلتزم به الشركة بهذا المستوى.

كما أن جودة الخدمة هي أيضا: الرضا العام الذي يبرزه مجموع الخدمات الأساسية التي تقدمها الشركة للعملاء والتي تحدد مستوى الأداء.

<sup>1</sup>- رمضان عطية، رحاب. مبادئ نظم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. ليبيا: المكتب الجامعي الحديث، 2018. ص133.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه. ص134.

<sup>3</sup> -Bouhafs, M, Filali,B. Mesurer la qualite perçue en utilisant l'instrument SERVQUAL : Le cas d'une banque Algérienne. Revue administration et développement pour les recherches et les études. Vol.07. P21.

<sup>4</sup>- Ahoue Mondzia, Sinalpha Demok, Achour, Siham. L'impact de la qualite de service sur la satisfaction des clients : cas : INSIM. Mémoire de Master. Commercialisation des services. Tizi Ouzou :Université Mouloud Mammeri, 2015, p 32.

إضافة إلى ذلك: فإن جودة الخدمة هي الأداء، والتوفير، والمرافقة، والنصيحة، وخدمة ما بعد البيع المرتبطة بالخدمة الأساسية، أي الجانب الإنساني الذي يتواجد في كل لحظة من تقديم الخدمة. وبالتالي، فإن جودة الخدمة هي الفارق بين الخدمة المتوقعة والإدراك الفعلي للخدمة المقدمة. يكون هذا الفارق سالبا عندما تكون الخدمة أقل من التوقعات، وإيجابيا عندما تكون الخدمة مساوية أو أفضل من التوقعات.<sup>1</sup>

"جاءت الجهود المبذولة في تعريف وقياس الجودة إلى حد كبير من قطاع السلع. وفقا للفلسفة اليابانية السائدة، فإن الجودة تعني عدم وجود عيوب- أداء المهمة بشكل صحيح في المرة الأولى."<sup>2</sup> ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا القول بأن جودة الخدمات في المكتبات هي مدى قدرة المكتبة على تلبية احتياجات المستفيدين من حيث مستوى التميز والكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين، ويعتبر تقييم جودة الخدمة من أهم العناصر التي تساهم في تحسين أداء الخدمات وزيادة رضا المستفيدين .

## 2.2.2. أهمية جودة خدمات المكتبات الجامعية.

"يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب لتحقيق الجودة في الخدمة، وهي نمو مجال الخدمة، ازدياد المنافسة، فهم المستفيدين، المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة، وهي كما يلي :

1. نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية مازلت في نمو متزايد ومستمر .
2. ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة .
3. فهم المستفيدين: إن المستفيدين يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للمستفيدين.

<sup>1</sup>- Guelaibia, hana. L'impact de la qualite des services sur la satisfaction des cliens dans les entreprises algeriennes casm Algerie Telecom Mobilis(A.T.M) Guelma. Mémoire de Master. Entrepreneuriat et developpement .Guelma : Université 08 mai 1945, 2014, p30.

<sup>2</sup>- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research. *Journal of Marketing* [en ligne]. 1985. [24/05/2025]. Vol49. P41. Disponible à l'adresse: <https://www.jstor.org/stable/1251430>

4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: "أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب مستفيدين جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على المستفيدين الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة."<sup>1</sup>

### 3.2.2. أهداف جودة خدمات المكتبات الجامعية:

"بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة وهما:

1. أهداف تخدم ضبط الجودة وهي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها، حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء المستفيدين.
2. أهداف تحسين الجودة وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر.

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى خمس فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف الأداء للمنتوج أو الخدمة وتناول حاجات العملاء والمنافسة.
- أهداف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل."<sup>2</sup>

### 4.2.2. أبعاد جودة خدمات المكتبات الجامعية:

تعد أبعاد جودة الخدمات في المكتبات أساسا لتقييم كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمستفيدين وتشمل:

1. "الاعتمادية: وتعني الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.
2. الاستجابة: وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة.

3. الجدارة: وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة، من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية، والمعرف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل، وفي حالة

<sup>1</sup> عبد الحليم، حنان، بن امهاني، سمية. تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن: دراسة حالة -المركز التجاري OASIS بقالملة-. مذكرة ماستر. ادارة اعمال. قالملة: جامعة 8 ماي 1945، 2019، ص 19.

<sup>2</sup> عומר، كريمة. استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء: دراسة حالة -البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-. مذكرة ماستر. تسويق خدمات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2020، ص 21.

- التعامل مع مقدم خدمة ما لأول مرة، فإن المستفيد غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العلمية او عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته.
4. الوصول للخدمة: لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثل ملائمة ساعات العمل، وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة، وملائمة موقع المنظمة.
5. المصداقية: وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها، مما يترتب عليه ثقة متبادلة.<sup>1</sup>
6. "الأمان ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من الشك أو المخاطرة.
7. الاتصال: أي وجود قنوات اتصال واضحة وإجراءات لنقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة، وإبلاغ الزبائن عن أساليب الإخفاق والتغير في الخدمة للمستفيد.
8. درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد: وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه.
9. الأشياء الملموسة: غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة.
10. اللباقة: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والآداب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون.<sup>2</sup>
- "وفي دراسة لاحقة تمكن Parasuraman et al من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة فقط، وهي: المظاهر المادية الملموسة في الخدمة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف. كما احتوت هذه الأبعاد على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - المحياوي، قاسم نايف. ادارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006. ص 94.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه. ص 95.

<sup>3</sup> - ادريس، ثابت عبد الرحمن. قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفحوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الادارية. 1996. مج 4، ص 13.

## 5.2.2. مستويات جودة خدمات المكتبات الجامعية:

"يمكن التمييز بين أربع مستويات لجودة الخدمة، وهي كالآتي:

1. الجودة المتوقعة: هو مستوى الجودة التي تتمنى المنظمة بلوغه، أو هو مستوى الخدمات الذي تريد تقديمه لزبائنها عبر وسائلها المتاحة، مع الأخذ بعين الاعتبار الضغوطات الداخلية والخارجية المفروضة عليها.

2. الجودة المقدمة: تعبر عن مستوى الجودة المحقق فعلا من طرف المنظمة في ظل الشروط الطبيعية للعمل.

3. الجودة المدركة: مستوى الجودة المحسوسة من قبل الزبون انطلاقا من رغباته الخاصة، وهو تعبير عن درجة رضاه، وتعتبر أكثر أهمية من الجودة المقدمة في مجال رضا الزبون.

4. الجودة المنتظرة: تتعلق بمستوى الجودة المرغوبة من قبل الزبون، من خلال مفهومه الخاص (النظافة، الاستقبال، توفر المعدات...)، ويتم الحصول عليها من خلال تحديد الشروط اللازمة لتحقيقها على معايير الزبون واهتماماته.<sup>1</sup>

"ويمكن قياس كل مستوى بمعيار خاص به وذلك على النحو التالي:

- الجودة المتوقعة تقاس بمعايير البنية: وهي معايير تقيس الوسائل والموارد المستعملة من قبل المنظمة، بهدف تقديم خدمة تستجيب للأهداف الموضوعة.
- الجودة المقدمة تقاس بمعايير النتائج: وهي معايير تقيس مدى بلوغ الأهداف الموضوعة مسبقا.
- الفرق بين الجودة المتوقعة والجودة المقدمة تقاس بمعايير المسار العمليات: وهي معايير تقيس الأنشطة التي تسمح ببلوغ الأهداف.
- الفرق بين الجودة المدركة والجودة المنتظرة تقاس بمعايير رضا الزبائن: وهي معايير تقيس مستوى الجودة المدركة من قبل الزبون.<sup>2</sup>

## 6.2.2. مراحل تطبيق جودة خدمات المكتبات الجامعية:

"يمكن تقسيم مراحل تطبيق الجودة في الخدمات المكتبية وفق الترتيب الآتي:

- تحليل الخدمات المقدمة: يتم في هذه المرحلة تحليل الخدمات المقدمة من خلال دراسة الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بالمستخدمين وتحديد العيوب والمشكلات الموجودة في الخدمات المقدمة حاليا.

<sup>1</sup> - اوسليمان، سميرة. استراتيجية جودة الخدمات واثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر: دراسة حالة شركات أكسا للتأمينات. أطروحة دكتوراه. إدارة الموارد البشرية. الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر3، 2022، ص 41.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه. ص 42.

- وضع خطط الجودة: بعد تحليل الخدمات المقدمة، يتم وضع خطط الجودة التي تحدد الإجراءات والمعايير اللازمة لتحسين جودة الخدمات المكتبية وتحسين الأداء.
- تنفيذ الخطط: تنفيذ الخطط اللازمة لتحسين جودة الخدمات المكتبية وتحقيق الأهداف المرجوة.
- متابعة وتقييم الأداء: يجب متابعة أداء الخدمات المكتبية وتقييمه بانتظام لضمان استمرارية تحسين الأداء والجودة.
- التحسين المستمر: يتم في هذه المرحلة تحديث خطط الجودة وتطويرها بشكل مستمر لضمان تحسين جودة الخدمات المكتبية وتلبية الاحتياجات والمتطلبات المتغيرة للمستخدمين.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - عطية، كوثر، محرز، بثينة. قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- باستخدام مقياس LIBQUAL+. مذكرة ماستر. تسيير ومعالجة المعلومات. تبسة: جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، 2023، ص 25.

## 7.2.2. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين:

"هناك خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمات من منظور المستفيد:

- مقياس عدد الشكاوي **complaints measures**: تعد أسهل وأبسط الطرق لقياس جودة الخدمات من خلال حصر عدد الشكاوي خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوي.
- مقياس الرضا **satisfaction measures**: تعتبر من أكثر الطرق استخداما لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمة وذلك باستخدام مقياس ليكارت المكون من سبعة نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء وذلك من خلال قائمة الاستبيان أو المقابلات الشخصية.
- مقياس الفجوة **servqual**: يعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات الإدراكات وتتمثل في المعادلة التالية:

جودة الخدمة: التوقعات - الأداء.

- مقياس الأداء الفعلي للخدمة **servperf**: ظهر هذا المقياس نتيجة الانتقادات التي وجهت سابقا لمقياس **servqual**، ويركز هذا المقياس على الأداء الفعلي باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية:
- جودة الخدمة = الأداء.

- مقياس العميل الموجه بالقيمة: **user-value quality measures** يسمى بمقياس التكلفة ويتميز عن المقاييس السابقة كونه معيار ملموس يمكن من خلاله الحكم على كفاءة مقدمي الخدمة والمسؤولين حال تقديم خدمات دون المستوى باعتبار أن العميل هو من يتحمل تكلفة الخدمة المقدمة له.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بلقنيشي، سارة، وآخرون. تقييم فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت. مذكرة ماستر. تكنولوجيا وهندسة المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2021، ص 53.

### خلاصة:

خلص هذا المبحث إلى تناول مفهوم جودة خدمات المكتبات الجامعية من خلال التعريف بها، وبيان أهميتها في السياق الأكاديمي، إضافة إلى تحديد أهدافها الرئيسية. كما تطرقنا خلاله إلى الأبعاد التي تقوم عليها الجودة، ومستوياتها المختلفة، مروراً بالمرحلة التي تمر بها عملية تطبيق الجودة، وصولاً إلى عرض أبرز المعايير المعتمدة لتقييم وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المكتبات الجامعية.

---

المبحث الثالث: مقياس جودة الخدمات سيرفكوال ServQual.

تمهيد:

يعد مقياس سيرفكوال ServQual من أكثر الأدوات استخداما في تقييم جودة الخدمات حيث يركز على قياس الفجوة بين توقعات المستخدمين و ما يدركونه فعليا من الخدمة المقدمة، ويتناول هذا المبحث تعريف المقياس ونشأته مرورا بالمراحل التي مر بها حتى استقر على خمسة أبعاد رئيسية. كما يتناول أيضا المعادلة الأساسية التي يعتمد عليها المقياس في احتساب فجوات الجودة، بالإضافة إلى مناقشة أبرز الإيجابيات التي تجعله واسع الانتشار، وأهم السلبيات التي تعرض لها بالانتقاد من قبل الباحثين.

### 1.3.2. تعريف مقياس سيرفكوال ServQual:

"يسمى نموذج الفجوة ServQual وينسب هذا النموذج إلى Parasuraman et al 1990 ظهر من خلال الدراسات التي قام بها كل من Parasurama, zeithmal et Berry وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة و المساعدة على كيفية تحسينها و أن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة و إدراكهم للأداء الفعلي لها أي معرفة و تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة و يمكن التعبير عنها بالعلاقة أو المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الإدراك} - \text{التوقع}^1$$

"ويعني كذلك تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة و إدراكهم (الأداء الفعلي)، أي معرفة و تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة و المدركة و قد حدد نموذج الفجوة الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة و تتمثل في خمسة فجوات<sup>2</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف مقياس سيرفكوال على أنه: "مقياس لجودة الخدمة في مؤسسة ما سواء كانت تعليمية، صحية، اقتصادية وغيرها، ويتكون من خمس مؤشرات وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والتعاطف. حيث يقيس مستوى الإدراك والتوقعات لدى المستفيدين.

"Service Qualité" جودة الخدمة.

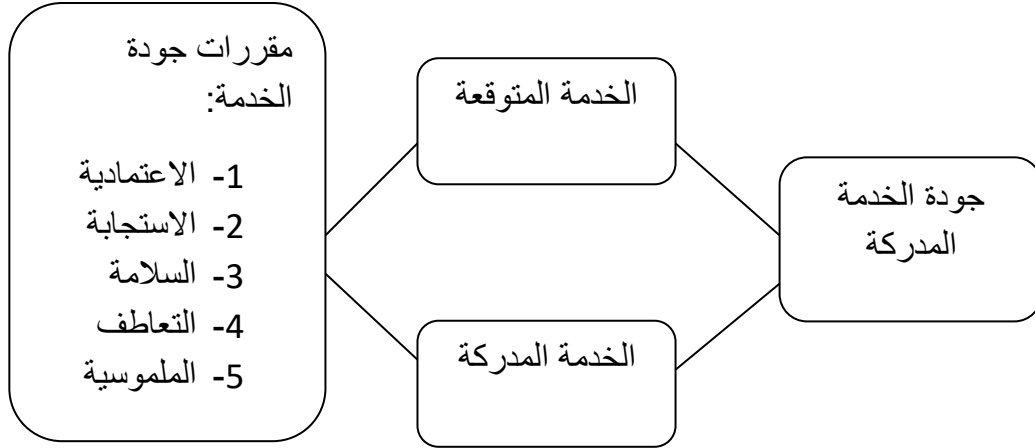
"نموذج SERVQUAL هو منهجية أساسية وشائعة الاستخدام لقياس وتفسير جودة الخدمة. وهو يلخص أبعاد الجودة المختلفة كالتالي:

- الاعتمادية: قدرة الشركة على تقديم الخدمات الموعودة في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة.
- الاستجابة: ضمان تقديم الخدمة المطلوبة بسرعة واحترافية.
- السلامة: قدرة موظفي الشركة على الاستجابة لرغبات العملاء وتلبية احتياجاتهم بروح تعاونية.
- التعاطف: قدرة الموظفين على وضع أنفسهم مكان العملاء لفهم توقعاتهم واحتياجاتهم.
- الملموسية: الجو العام، جودة التجارب، الصورة الخارجية، أو تجهيزات الشركة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - حسن، البدوي. أمل، محمد. استخدام نموذج الادراكات والتوقعات servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أمها الحضرية. مجلة كلية التربية. 2019. مج 2، ع 184، ص 17.

<sup>2</sup> - عומר، كريمة. مرجع سابق، ص 56.

<sup>3</sup> - STV, FST. Compréhension de la qualité dans les services . Schweizer Tourismus-verband. Bern. P02.



شكل رقم (01) يبين نموذج سيرفكوال لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة<sup>1</sup>

### 2.3.2. نشأة مقياس سيرفكوال ServQual:

"تم تصميم هذا المقياس من خلال فريق عمل مكون من ثلاث أعضاء وهم " باراشورمان، وبيري، وريثامل"، وإشتهر بفريق ZBP في عام 1988. يعمل هذا الفريق في مجال التسويق.<sup>2</sup>

"يعتمد النموذج على قياس الفرق بين 'توقع المستفيد من الخدمة و بين الخدمة المدركة و المقدمة' يتمثل نموذج جودة الخدمة ServQual التباين بين توقعات الطلاب من الخدمة المعروضة و تصوراتهم من الخدمة المقدمة وما يسعى هذا النموذج إلى قياسه هو بالضبط إدراك المستفيد من جودة الخدمة و الذي يعتمد على حجم الفجوة بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة و التي بدورها تعتمد على الفجوات التي تقع تحت سيطرة مزود الخدمة.<sup>3</sup>

ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية جودة الخدمة = servqual الأداء الفعلي للخدمة ويستند قياس جودة الخدمة على كيفية تقييم الطلاب عملية تقديم الخدمات و نتائج الخدمة على حد سواء، وتعتبر جودة الخدمة جيدة باعتبارها تلي أو تتجاوز توقعات المستفيد من الخدمة.

إن جودة الخدمة هي حاصل قسمة الأداء الفعلي للجودة على التوقعات فإذا كانت الجودة أكبر من الواحد فإن الطالب لديه شعور جيد عن الخدمة التي يحصل عليها و تكون النتائج المقارنة بين التوقعات والإدراكات على النحو التالي:

<sup>1</sup> - الشغيبي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس servqual. مجلة الدراسات التربوية والنفسية. 2016. ع3، ص 621.

<sup>2</sup> - حسن محمد، عجب محروس، جوهرى، عزة فاروق . القياسات في مجال المكتبات و المعلومات دراسة مقارنة. المجلة المصرية لعلوم المعلومات. 2020. مج 7، ع 2، ص 358.

<sup>3</sup> - الشغيبي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621.

- إذا كانت الجودة المتوقعة Expected Quality أكبر من الخدمة المدركة (Perceived Quality الأداء الفعلي) فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية أي غير مقبولة.
- إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإن الجودة تكون مرضية
- إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية و تتجه نحو الجودة المثالية على المدى المحدد.<sup>1</sup>

### 3.3.2. معادلة مقياس سيرفكوال ServQual

"استحوذ هذا النموذج على التأييد لمصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة حيث أنه يستخدم لقياس فجوة جودة خدمات المعلومات كما تناولته العديد من الدراسات في المجال بالدراسة والتطبيق. وكان الهدف من المقياس تطبيقه في مجال الخدمات الصناعية. وتم إنجاز هذا المقياس بعد مدة طويلة من الأبحاث التي أجريت على جودة الخدمة الصناعية واستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة والتي ظهرت بدايتها عام 1985 وتم تطويره عام 1988. ويهدف هذا المقياس إلى تقييم جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة (تصورهم للمستوى الذي يأمل المستفيد وجوده في الخدمة) وإدراكهم للمستوى الفعلي لها. وتعتبر الجودة المدركة للخدمة هي دالة أو مؤشر الفجوة بين المستويين المتوقع و الفعلي / المدرك لذا أطلق على هذا المقياس أيضا مقياس الفجوة Gap Measure".<sup>2</sup>

### 4.3.2. مؤشرات مقياس سيرفكوال ServQual

"في هذا النموذج تم تحديد خمسة أبعاد أو مؤشرات لجودة الخدمة والتي يمكن تعميمها على أي نوع من الخدمة إذ تشتمل على:

#### - أولا العناصر الملموسة:

تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءا من الخدمة نفسها.

#### - ثانيا الاعتمادية:

وهذا يعني الإعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم مستوى معين من الجودة كلما طلب منها ذلك أو بمعنى آخر تقديم الخدمة السليمة من أول مرة.

#### - ثالثا الاستجابة:

<sup>1</sup> - الشغبي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621.

<sup>2</sup> - حسن محمد، عجب محروس، جوهري، عزة فاروق. مرجع سابق. ص 358-359.

وهذا يعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة التعليمية لتقديم الخدمات و الرد على استفسارات المستفيدين و تلبية طلباتهم في الوقت المحدد.

#### - رابعا الأمان:

"شعور المستفيد بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة، ومن المهم أيضا شعوره بأن العاملين أكفاء لهذه الخدمة وهذا كله يوفر شعورا بالأمان لدى الطالب.

#### - خامسا التعاطف:

أن يشعر المستفيد أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس وانه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجته وتتفاعل مع ذلك.<sup>1</sup>

#### 2.3.5. قياس جودة الخدمات وفق مقياس سيرفكوال ServQual:

"بينت الدراسات أن نموذج الفجوة يبني على المقارنة بين التوقعات والإدراكات والتوقع بمثابة احتمال يحدده الفرد لأداء مهمة معينة وبمستوى جهد معين أما الإدراك هو تلك العملية الخاصة باختيار وتنظيم الأحاسيس لكي يمكن أن تعطي خبرة واسعة ذات معنى بالنسبة للفرد.

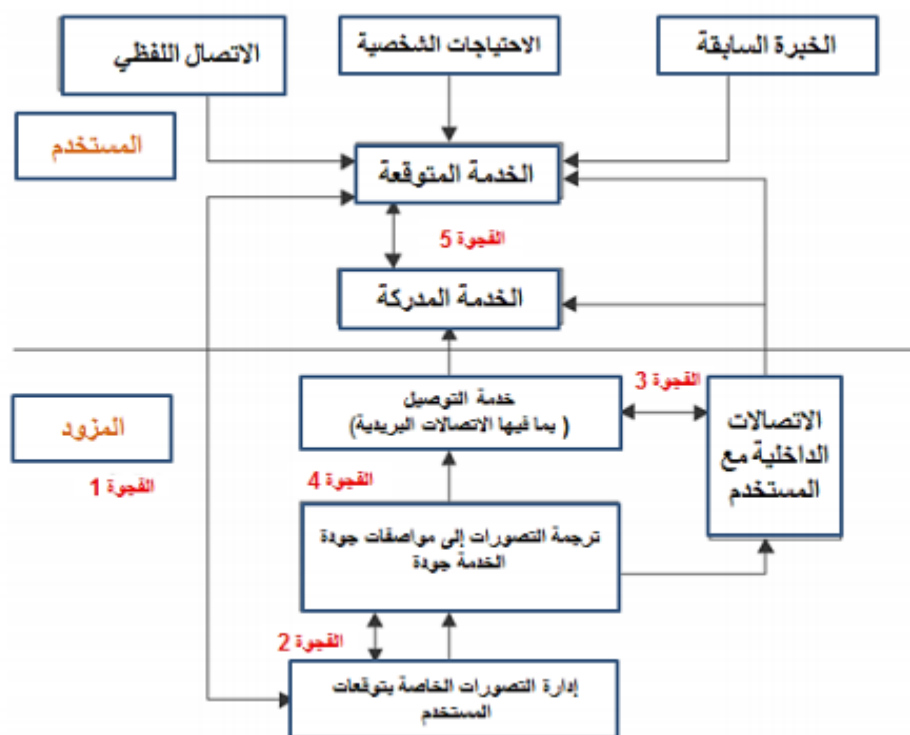
ويرجع الفضل في تطوير و استخدام مقياس جودة الخدمة ServQual إلى باراسورمان و زملائه في الدراسة التي قاموا بإجرائها على جودة الخدمة باستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة ويرتكز هذا المقياس على مبدأ أن تقييم العميل هو الأساس ويقوم على قياس الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وما يقدم لهم من خدمات و أطلق أيضا على هذا المقياس الفجوة Measure Gap نظرا لكونه يقوم بقياس الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة التي يأملون تقديمها وإدراكهم لها بمعنى أنه إذا زاد أو تساوى مستوى إدراك العملاء للخدمة عن تصوراتهم لها فإن جودة الخدمة هنا يكون مرتفعا وإذا كان هناك فرقا سلبيا بين إدراكهم للخدمة و تصوراتهم لها فإن الجودة هنا تكون منخفضة"<sup>2</sup> قام كل من Parasuraman و Zeithmal و Berry بأبحاث نتج عنها نموذج الفجوة Gap Model الذي يقيس الفجوة بين جودة الخدمة المتوقعة قبل عملية الخدمة و جودة الخدمة الفعلية بعد عملية الخدمة يتضمن النموذج خمس فجوات و فيما يلي شرح مختصر لهذه الفجوات.

<sup>1</sup> - الشغبي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621.

<sup>2</sup> - عزوق، يونس. قياس جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدين دراسة حالة مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري نموذجاً. مذكرة ماستر. علم المكتبات والتوثيق. الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر 2، 2019، ص 111.

- الفجوة 1: "فجوة البحث Reseach Gap و هي الفرق بين توقعات المستفيد و توقعات الإدارة.
- الفجوة 2: فجوة التصميم وهي الفرق بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين ومواصفات جودة الخدمة.
- الفجوة 3: فجوة التقديم Delivery Gap وهي الفرق بين مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمة.
- الفجوة 4: فجوة الاتصال communication Gap وهي الفرق بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للمستفيدين حول تسليم الخدمة.
- الفجوة 5: و التي تسمى الفجوة الحقيقية Reality Gap وهي الفرق بين توقعات المستفيدين للخدمة و الخدمة المدركة".<sup>1</sup>

تعتبر الفجوة الاولى والخامسة من اهم الفجوات



شكل رقم (02) يبين نموذج سيرفكوال لقياس جودة الخدمة<sup>2</sup>

6.3.2. مبررات استخدام مقياس سيرفكوال ServQual.

"تعددت مبررات استخدام مقياس ServQual كمقياس لقياس جودة الخدمات المعلومات بالمكتبات ومن بين هذه المبررات ما يلي:

<sup>1</sup> - الشغبيني، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621-622.

<sup>2</sup> - نفس المرجع. ص 622.

- إن أداة سيرفكوال الحديثة النشأة تستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة وقد استخدم هذه الأداء عدد كبير من الباحثين في المؤسسات الخدمائية.
- يعتبر ServQual ذا أبعاد محددة و شاملة لمختلف أبعاد الجودة، كونه أيضا أداة علمية و إحصائية للإدارة فإن نتائجها محددة وواضحة و دقيقة، عكس الأدوات الأخرى التي تكون نتائجها غير دقيقة.
- الكثير من الباحثين المتخصصين في مجال إدارة الجودة يؤكدون دقة استخدام هذه الأداة كأداة لقياس جودة الخدمات، ولهذا السبب شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى، خصوصا اليابان، اليوم أ، بريطانيا.

وكون العنصر المادي قد غاب في الخدمات فإن أفضل طريقة لقياس جودة الخدمات هي قياس مستوى توقعات و مشاهدات المستخدمين من تلك الخدمات و التعرف إلى مدى التباين بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له فعلا، و بين ما يحصل عليه فعلا.<sup>1</sup>

### 7.3.2. إيجابيات مقياس سيرفكوال ServQual.

لهذا المقياس مميزات عديدة نذكر منها:

- "يمكن استخدامه على أساس منتظم لمعرفة تصورات المستخدمين من جودة الخدمات في أي مكتبة أو مؤسسة معلومات معينة بالمقارنة مع منافسيها لتلك المكتبة أو المؤسسة.
- توفر للمكتبة أو مؤسسة المعلومات فرصة لتقييم أداء جودة خدماتها على أساس أبعاد هذا المقياس أما منفردة أو مجتمعة.
- تسمح المكتبة أو مؤسسة المعلومات تصنيف المستخدمين منها في قطاعات مختلفة بناء على تقييمهم لجودة الخدمات.
- يمكن استخدام هذا المقياس في مختلف المجالات والقطاعات.
- يعتبر هذا المقياس مفهوم وسهل الاستخدام والتطبيق ويمكن تعديله بما يتلاءم والمؤسسة التي سوف تستخدمه.
- يعتبر هذا المقياس أداة مجربة ومختبرة ويمكن استخدامه لأغراض القياس نسبيا.

<sup>1</sup>- عزوق، يونس. مرجع سابق. ص 115.

ويمكن أن نضيف المميزات التالية:

- توفر بيانات (كمية ونوعية) قابلة للمقارنة مع المؤسسات المماثل.
- تعزيز المهارات التحليلية للعاملين في المكتبات لتفسير البيانات والتعامل معها.
- تحسين مهارات التحليل لدى العاملين في المكتبة بما يخدم تفسير البيانات التي يتم تجميعها.<sup>1</sup>

### 8.3.2. سلبيات مقياس سيرفكوال ServQual.

- "صعوبة تعميم الفقرات الموجودة بالمقياس على جميع اصناف الخدمات (كمقياس جودة خدمات المواقع الإلكترونية مثلا بالرغم من محاولة البعض تطويره للقيام بذلك).
- لم يميز من قام ببناء هذا المقياس بين المستفيدين الذين لديهم خبرة في التعامل مع الخدمة و بين أولئك الذين ليس لديهم خبرة في التعامل مع الخدمة، فالصنف الأول نجد أن الفجوة المتوقعة عندهم تكاد تتطابق مع الجودة المدركة و بالتالي تكاد تنعدم الفجوة بعكس الصنف الثاني الذي يجد صعوبة في تقييم الجودة المتوقعة.

- يرى كلا من Taylor و cronin أن هذا المقياس صعب تطبيقه في الحياة العملية نظرا لضرورة تطبيق المعايير المتعلقة بالجودة مرتين مرة على توقعات المستفيدين نحو الخدمة و الاخرى على إدراكاتهم لمستوى الخدمة الفعلية التي يحصلون عليها.

- أهمل هذا المقياس بعض المؤثرات الخارجية المؤثرة على العميل و التي قد يكون لها تأثير على رضى العميل على جودة الخدمة المقدمة، وخصوصا إذا أضطر للبقاء في المؤسسة لانتظار حصوله على الخدمة كالإضاءة و الضوضاء و درجة الحرارة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عزوق، يونس. مرجع سابق. ص 115.

<sup>2</sup> - العطاب، محمد عبد الله. و اخرون . جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. 2015. مج 2، ع 4، ص 193-194.

خلاصة:

استعرض هذا المبحث مقياس سيرفكوال (SERVQUAL) كأداة أساسية لقياس جودة الخدمة من منظور المستفيدين، حيث طور في الثمانينيات على يد باراسورامان وزملائه ضمن نموذج الفجوة. يعتمد المقياس على خمسة مؤشرات: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف والملموسية. وتبرز مبررات استخدامه في بساطته ومرونته وإمكانية تكييفه مع مختلف القطاعات. من إيجابياته تقديم بيانات كمية واضحة وسهولة التحليل، أما أبرز سلبياته فتكمن في اعتماده على رأي العميل فقط وإغفاله للجوانب التشغيلية. رغم ذلك، يبقى أداة فعالة في دراسة وتحسين جودة الخدمات.

**الفصل الثالث: جودة خدمات**

**المكتبة المركزية جامعة**

**العربي بن مهيدي - أم**

**البواقي - وفق مقاييس**

**.سيرفكوال**

### تعريف المكتبة الجامعية المركزية:

"كان أول ظهور لمكتبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي عبارة عن مكتبات متخصصة باعتبار كل معهد مستقل بذاته سنة 1997، حيث تم توحيدها في بناء واحد والتي بدورها تقع وسط الهيئة الأم "الجامعة" وبذلك فهي بموقع استراتيجي هام يكثر التردد كونه مكان عبور لجميع أفراد المؤسسة من طلبة وأساتذة عمال .... الخ.

وكنتيجة لترقية المركز الجامعي إلى مصاف الجامعات ونظرا للعدد الهائل للطلبة فقد تم بناء صرح جديد للمكتبة المركزية التي تم افتتاحها للأسرة الجامعية في 9 ماي 2009 لتضاف إلى الهياكل الهامة للجامعة، والتي تقع في قلب الحرم، تقدر مساحتها الإجمالية بـ 900م، بقدرة استيعابية تصل لأكثر من 1000 مقعد.

وتعتبر المكتبة من الدعائم البيداغوجية الهامة للأستاذ والطالب والباحث، لذا فقد أولت لها الجامعة أهمية كبيرة حيث يتم تدعيمها باستمرار بأحدث المراجع العلمية وتتسع المكتبة المركزية لأكثر من 500 مقعد بيداغوجي، تتبع نظام الرفوف المفتوحة وتقدر مساحتها بـ 3400 م<sup>2</sup>.

ومكتبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي اليوم وبعد اقتنائها للنظام الآلي "سنجاب 2007 SYNGEB" صيف 2008 أصبحت جميع خدماتها تسيّر بطريقة آلية سواء الداخلية منها (الجرد، التصنيف، الفهرسة، التكشيف...) أو الخارجية والمتمثلة في الإعارة والإرجاع وكذا البحث، كذلك إتاحة فهرسها الإلكتروني المتاح على الخط OPAC طيلة أيام الأسبوع و24/24سا حرصا على وقت القارئ

<sup>1</sup>تتكون هذه المكتبة من 03 طوابق وهي موضحة كآلاتي:

1- الطابق الأرضي: يتكون من:

- مكتب الاستقبال والتوجيه: مهمته توجيه الطلبة إلى التخصصات المرغوب فيها، تنظيم حركة الطلبة داخل المكتبة والسهر على تطبيق القوانين الداخلية للمكتبة.<sup>2</sup>

- "فضاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يساهم مكتب استقبال هذا الفضاء للطلبة باستخراج بطاقة القارئ المغناطيسية كما يشرف على قاعة الإنترنت المجهزة بـ 40 حاسوب حيث يتم مساعدة الطلبة للولوج إلى عالم الإنترنت.

- قسم البراي (Braille): خصص جناح للمكفوفين بالطابق الأرض مراعاة لظروفهم مع ممر خاص بهم، ويحتوي هذا الجناح على 5 حواسيب مجهزة ببرمجية الجاوز الناطقة باللغتين العربية والفرنسية، كما أنه جهم بطابعتين براي، وقد دعم هذا القسم بمكتبة صوتية في الأدب، والإسلاميات، والإعلام الآلي، وتعلم اللغتين الفرنسية والإنجليزية.

- فضاء الاستراحة والمعارض: خصص 18 مقعدا بهذا الفضاء لتصفح الجرائد باللغتين العربية والفرنسية، والتعرف على المقتنيات الجديدة من الكتب عن طريق شاشة العرض تعمل بشكل دوري ومنتظم وتكون مدة العرض 15 يوم، مع إضافة كل جديد.

إدارة المكتبة:

◀ مكتب مدير المكتبة.

◀ مكتب رئيس مصلحة الاقتناء.

◀ مكتب رئيس مصلحة المعالجة التقنية للمراجع.

◀ مكتب رئيس مصلحة البحث الببليوغرافي.

◀ مكتب رئيس مصلحة التوجيه.

الطابق تحت الأرضي: ويتكون من:

- جناح خاص بالطروحات والرسائل والمذكرات: مجهز بـ 80 مقعدا، يتربع هذا القسم على حيز كبير من مساحة المكتبة المركزية، حيث تمتلك المكتبة مخزنا معرفيا قيما متمثلا في الأطروحات والرسائل الجامعية، بالإضافة إلى المذكرات الخاصة بخريجي الماستر، والتي يتم إيداعها من قبل طلبة الجامعة مرفوقة بنسخة إلكترونية في قرص صلب لإتاحتها للمستودع الرقمي للجامعة DSpace.

<sup>1</sup> - معلومات مستقاة من مقابلة مع مسؤول مصلحة البحث الببليوغرافي بمكتبة جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، بتاريخ 2025/04/21

<sup>2</sup> - معلومات مستقاة من مقابلة مع مسؤول مصلحة البحث الببليوغرافي بمكتبة جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، بتاريخ 2025/04/21

## الفصل الثالث: جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفكوال.

- جناح خاص بالسمعي البصري (MULTIMEDIA): مجهز بـ 16 مقعدا وجهاز تلفاز مع قارئ DVD وجهاز الاستماع (CASQUE) إضافة إلى جهاز عرض (DATASHOW).

2- "الطابق الأول: ويتكون من:

- القاعة الأولى: مزودة بـ 488 مقعدا، وهي مخصصة للتصفح المباشر للكتب في عدة تخصصات.
- القاعة الثانية: خاصة بطلاب الآداب واللغات لرصيداها الكبير.
- فضاء البحث البيبليوغرافي مزود بـ 15 حاسوبا يعمل بنظام (OPAC)، ومرتبطة بشبكة الاتصال، يسهل للمستفيد عملية البحث عن الأوعية الفكرية.

3- الطابق الثاني: ويتكون من:

- قسم المراجع والدوريات: يتسع لـ 400 مقعد، وهو مخصص للمجلات والقواميس والمعاجم وأمهات الكتب.
- فضاء العمل الجماعي: وهو مزود بـ 70 مقعدا.<sup>1</sup>

- أساليب المعالجة الإحصائية:

قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات.

- النسب المئوية.

- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.

أثناء تحليل البيانات التي تم جمعها، قمنا بتقسيم المتوسطات الحسابية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمقياس يتضمن ثلاث مجالات، وذلك بهدف تحديد مستوى الدرجة، على النحو التالي:

من 01.00 إلى 01.66 يشير إلى درجة منخفضة.

من 01.67 إلى 03.33 يشير إلى درجة متوسطة.

من 03.34 إلى 05.00 يشير إلى درجة مرتفعة.

<sup>1</sup> - معلومات مستقاة من مقابلة مع مسؤول مصلحة البحث البيبليوغرافي بمكتبة جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، بتاريخ 2025/04/21

1.3. تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

الجدول رقم (02): يمثل البيانات الشخصية لمفردات العينة

المتغيرات	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكر	25 % 50
	انثى	25 % 50
المستوى	3 ليسانس	26 % 52
	ماستر (1،2)	20 % 40
	طالب دكتوراه	04 % 08
التخصص	ذكاء اصطناعي	01 % 02.00
	إعلام	01 % 02.00
	رياضيات	05 % 10.00
	علوم بيولوجية	03 % 06.00
	علم الاجتماع	03 % 06.00
	علوم اقتصادية	01 % 02.00
	إعلام آلي	15 % 30.00
	لغة فرنسية	01 % 02.00
	لغة انجليزية	07 % 14.00
	أدب عربي	05 % 10.00
	طب	02 % 04.00
	حقوق	06 % 12.00

المصدر: من إعداد الطالبتين انطلاقا من نتائج Excel.

يعرض الجدول رقم (02) أعلاه التوزيع الديموغرافي لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، المستوى، والتخصص، وذلك بهدف تحديد خصائص العينة التي تم الاعتماد عليها في دراسة جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام مقياس "سيرفكوال"، فمن حيث الجنس تظهر البيانات أن توزيع العينة كان متساويا بين الذكور والإناث، حيث مثل كل منهما نسبة 50% (25 مفردة لكل فئة). ويعد هذا التوازن مؤشرا إيجابيا على حيادية العينة، إذ يتيح إجراء مقارنة عادلة بين آراء الجنسين فيما يخص جودة الخدمات المكتبية دون انحياز. ثانيا المستوى؛ توضح النتائج أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى مستوى

الليسانس بنسبة 52%، تليهم فئة طلبة الماجستير بنسبة 40%، في حين بلغت نسبة طلبة الدكتوراه 8%0. هذا التوزيع يعبر عن تمثيل لمختلف المستويات التعليمية، مما يمنح الدراسة بعداً أكثر شمولاً في قياس جودة الخدمات. ثالثاً التخصص: اتسمت عينة الدراسة بتنوع تخصصاتها، حيث ضمت 13 تخصصاً متنوعاً، من أبرزها: الإعلام الآلي بنسبة 30%، اللغة الإنجليزية بنسبة 14%، والأدب العربي بنسبة 10%. كما اشتملت العينة على تخصصات أخرى مثل علوم بيولوجية، علم الاجتماع، رياضيات، طب، حقوق وغيرها.

الجدول رقم (03): يبين مجموع الدرجات في كل محور من محاور الدراسة من عبارات الاستبيان

الاعتمادية	الاستجابة	السلامة	التعاطف	المللموسية	
199	178	189	175	195	العبارة 01
169	205	183	176	136	العبارة 02
168	188	191	183	163	العبارة 03
153	189	150	170	188	العبارة 04
181	201	175	143	120	العبارة 05
870	961	888	847	802	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين انطلاقاً من نتائج Excel.

يعرض الجدول رقم (03) أعلاه مجموع الدرجات التي تحصلت عليها كل عبارة من عبارات الاستبيان عبر المحاور الخمسة لمقياس "سيرفكوال". بحيث جاء محور الاستجابة في المرتبة الأولى، مما يعكس مستوى عالٍ من رضا إدراكات المستفيدين عن سرعة تفاعل المكتبة مع طلباتهم. يظهر هذا أن المكتبة تتمتع بفعالية في التواصل والاستجابة السريعة. يليه محور السلامة في الترتيب، مما يدل على أن مرتادي المكتبة يشعرون بدرجة عالية من الأمان والموثوقية، ويشمل ذلك الثقة في الموظفين. وحصل محور الاعتمادية على مجموع مرتفع نسبياً، مما يدل على ثقة المستفيدين في قدرة المكتبة على تقديم الخدمة بدقة وثبات. محور التعاطف يظهر هذا المحور مستوى جيداً من رضا المستفيدين عن تعامل الموظفين، ومدى احترامهم واهتمامهم. يعد هذا مؤشراً إيجابياً على الجانب الإنساني في تقديم الخدمات. محور المللموسية جاء هذا المحور في المرتبة الأخيرة، مما يعكس وجود بعض التحفظات أو عدم الرضا عن الجوانب المادية في المكتبة، يعد هذا المحور من أبرز الجوانب التي قد تستدعي تحسيناً.

الجدول رقم (04): يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	توفر لك المكتبة خدماتها بشكل دائم ومنتظم.	03.98	00.76	مرتفعة
02	توفر لك المكتبة الأوعية الفكرية المطلوبة من كتب ومقالات ومذكرات وغيرها في الوقت المحدد.	03.38	01.04	مرتفعة
03	تقدم لك المكتبة المعلومات ومصادرها المطلوبة بدقة.	03.36	00.94	مرتفعة
04	حسب رأيك يتم تحديث المعلومات الموجودة في المكتبة بانتظام	03.06	00.97	متوسطة
05	يمكنك الاعتماد على المكتبة للحصول على المساعدة في الأوقات الحرجة.	03.62	00.98	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	03.48	00.93	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج Excel.

ما نلاحظه من الجدول رقم (04) أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغت (03.48) بينما بلغ الانحراف المعياري العام (0.93)، وهذا ما يشير بوضوح إلى رضا المستفيدين عن قدرة المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق، وأن إدراكاتهم لجودة الاعتمادية كانت متقاربة ومتشابهة، أي أن الأغلبية تتفق على فعالية وتجانس هذا الجانب. ونرى أيضاً من خلال الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين (03.06) و (03.98)، حيث كانت أعلاها من نصيب العبارة رقم (01) التي حازت على أعلى قيمة للمتوسط الحسابي وقد بلغت (03.98)، بينما كانت أدنى قيمة من نصيب العبارة رقم (04) بقيمة (03.06) وهذه العبارة متعلقة بمدى تحديث المعلومات داخل المكتبة، هذا ما يعني أن بعض المستفيدين قد لا يدركون بوجود تحديثات للمعلومات إما بسبب عدم إطلاعهم الكافي على ما تم تحديثه وتجديده، أو بسبب قصور في التواصل والإعلام حول المستجدات داخل المكتبة، فرغم قيمة المتوسط الحسابي الذي لا يعتبر متدنياً جداً إلا أنه الأدنى ضمن بعد الاعتمادية مما يشير إلى نقص في الإعلان أو الترويج لمصادر المعلومات الجديدة من قبل المكتبة قيد الدراسة.

الجدول رقم (05): يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد الاستجابة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	يتم الرد على استفساراتك بشكل سريع ودون تأخير.	03.56	01.16	مرتفعة
02	يتواجد الموظفون لمساعدتك وتقديم الخدمة عند الحاجة.	04.10	01.07	مرتفعة
03	يتم تقديم المساعدة لك بسرعة عندما تطلبها.	03.76	01.11	مرتفعة
04	تتوفر خدمات المكتبة في أوقات تتناسب مع برنامجك الدراسي.	03.78	01.11	مرتفعة
05	يتواصل موظفو المكتبة معك بفعالية عند الحاجة إلى المساعدة.	04.02	00.84	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	03.84	01.05	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج Excel.

ما نلاحظه من الجدول رقم (05) أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (03.84) في حين كانت قيمة الانحراف المعياري العام (01.05) هذا ما يدل على أن المستفيدين يدركون بأن الموظفين في المكتبة محل الدراسة على استعداد تام للمساعدة ويستجيبون لاحتياجاتهم. ونرى أيضاً من خلال الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية تجاوزت درجة (03.50) وتصنف كدرجة مرتفعة مما يدل على وجود سرعة في تقديم الخدمة واستعداد الموظفين للتفاعل مع حاجات المستفيدين، وهو ما يعزز فعالية التواصل والتجاوب داخل المكتبة، حيث حازت العبارتان رقم (02) و (05) على أعلى قيمة للمتوسط الحسابي بقيمة (04.10) و (04.02) وهذا ما يظهر تفوق المكتبة محل الدراسة في تلبية احتياجات المستفيدين عند طلب المساعدة.

الجدول رقم (06): يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد السلامة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تشعر بالراحة عند تعاملك مع موظفي المكتبة.	03.78	01.09	مرتفعة
02	يملك موظفو المكتبة المعرفة والخبرة الكافية لمساعدتك.	03.66	00.93	مرتفعة
03	أشعر بالمصداقية من قبل موظفي المكتبة عند تقديمهم للخدمات.	03.82	00.87	مرتفعة
04	يتم الأخذ بعين الاعتبار احتياجاتك عند تصميم خدمات المكتبة وإشراكك في ذلك.	03.00	01.04	متوسطة
05	لديك ثقة في أن موظفي المكتبة سيتمكنون من مساعدتك في حل مشكلاتك.	03.50	01.05	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	03.55	0.99	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج Excel.

تشير نتائج الجدول رقم (06) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام هي (03.55) وقيمة الانحراف المعياري العام هي (0.99) وهذه القيم تدل على أن إدراكات المستفيدين تشير على ثقتهم في أمان البيئة المكتبية وشعورهم بالاطمئنان عند التعامل مع الموظفين. والملاحظ أيضاً من خلال الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية تراوحت بين (03.00) و (03.82) وهي كلها قيم مرتفعة عدى العبارة رقم (04) من أصل خمسة عبارات فقد حازت على الدرجة المتوسطة بقيمة متوسط حسابي (03.00)، ورغم أن نتائج الجدول كانت تشير إلى رضا كبير عن عباراته إلا أن هناك بعض الإجابات تدل على ضعف في إدراك بعض المستفيدين لمستوى الثقة و الأمان أثناء التعامل، ويرجع ذلك إلى إمكانية في سوء التجارب السابقة مع أحد الموظفين التي قد أثرت على الانطباع العام لدى بعض المستفيدين.

الجدول رقم (07): يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تقدم المكتبة خدمات مخصصة تلبي احتياجاتك.	03.50	00.95	مرتفعة
02	يتعامل الموظفون معك بطريقة شخصية ومراعية.	03.52	01.11	مرتفعة
03	يبدى موظفو المكتبة الاهتمام باحتياجاتك كطالب.	03.66	01.04	مرتفعة
04	تقدم المكتبة خدمات تلبي احتياجات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.	03.40	01.01	مرتفعة
05	يوفر موظفو المكتبة جلسات استشارية لمساعدتك في البحث عن المعلومات.	02.86	00.92	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	03.38	01.00	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج Excel.

ما نلاحظه من الجدول رقم (07) أعلاه أن قيم المتوسط الحسابي العام قد بلغت (03.38) في حين كانت قيمة الانحراف المعياري العام (01.00)، وهذه القيم تشير إلى أن مستوى التعاطف مرتفع، أي أن إدراكات المستفيدين تدل على شعورهم بوجود اهتمام ومراعاة لحاجاتهم. ونرى أيضا من خلال الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين (02.86) و (03.66)، حيث كانت أعلاها من نصيب العبارة رقم (03) التي حازت على أعلى قيمة للمتوسط الحسابي وقد بلغت (03.66)، بينما كانت أدنى قيمة من نصيب العبارة رقم (05) بقيمة (02.86) وهي الوحيدة المصنفة بدرجة متوسطة مما يدل على وجود قصور في أحد مظاهر التعاطف وهو أمر طبيعي عند قياس السلوكيات الإنسانية، نظرا لارتباطها بالسمات الشخصية والخصائص الفيزيولوجية، بل وقد تتأثر أيضا بعوامل متعلقة بنوع الجنس، سواء لدى الذكور أو الإناث.

الجدول رقم (08): يبين قياس جودة الخدمة من ناحية بُعد الملموسية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تتميز المكتبة بالنظافة والتجهيز الجيد.	03.90	01.16	مرتفعة
02	توفر لك المكتبة الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة.	02.72	01.38	متوسطة
03	مرافق المكتبة ومعداتها في هيئة وحالة جيدة.	03.26	01.39	متوسطة
04	توفر لك المكتبة بيئة مريحة ومناسبة للدراسة.	03.76	01.22	مرتفعة
05	تتوافر أجهزة الكمبيوتر والطابعات في المكتبة بشكل كافٍ يلبي احتياجاتك.	02.40	01.24	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	03.20	01.27	متوسطة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج Excel.

من خلال الجدول رقم (08) أعلاه نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام قد بلغت (03.20)، بينما بلغت قيمة الانحراف المعياري العام (01.27)، هذا البعد حصل على أضعف النتائج وقد تم تأكيد ذلك ميدانيا خلال فترة التبرص، حيث لوحظ أن المكتبة محل الدراسة تتوفر على بهو واسع يحتوي على عدد كبير من أجهزة الحاسوب، إلا أنها خارج نطاق الخدمة وهو ما يعكس ضعف في جاهزية البنية التحتية التقنية في بعض جوانبها، ما يشير إلى إدراكات المستفيدين في الجوانب المادية من تجهيزات، نظافة ومظهر خارجي قد لا تكون في المستوى المطلوب. وقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (02.40) و(03.90) وتحصلت العبارتين رقم (01) و(04) على الدرجة المرتفعة بمتوسط حسابي قيمته (03.90) و(03.76) على التوالي. في حين تم تكرار الدرجات المتوسطة على باقي العبارات (02،03،05)، وهو ما يشير إلى إدراك المستفيدين لعدم كفاية بعض الجوانب المادية بشكل نسبي. ومع ذلك، لا يمكن الجزم بعدم رضا المستفيدين بشكل قاطع، إذ لم تسجل أي درجة ضمن الفئة الضعيفة، ما يدل على وجود مستوى مقبول نسبيا من الرضا، الأمر الذي يتطلب مراجعة وتحسينات مدروسة لهذا الجانب.

### 2-3-النتائج على ضوء الفرضيات:

انطلاقا من النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية، والتي سعيينا من خلالها إلى تقديم صورة دقيقة ومعبرة عن درجة جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي في ضوء أبعاد مقياس سيرفكوال، وبالاستناد إلى الفرضيات المطروحة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، وهي:

1. الفرضية الأولى: "تعتمد المكتبة محل الدراسة خدمات دقيقة وصحيحة عند تقديم الخدمة للمستفيدين".

تؤكد نتائج الجدول رقم (04) أن غالبية المستفيدين عبروا عن رضاهم فيما يخص دقة وصحة المعلومات والخدمات التي تقدمها المكتبة، حيث كانت المتوسطات الحسابية مرتفعة في هذا الجانب، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات مؤشر الاعتمادية 03,48 وهي درجة مرتفعة، ناهيك عن حيازة أربع عبارات من أصل خمسة على درجة مرتفعة للمتوسط الحسابي والتي انحصرت بين 03,36 و 03,98 وهو ما يشير إلى التزام المكتبة بتقديم خدمة موثوقة وذات جودة وفق إدراكات المستفيدين من الخدمة. ومنه نقول بأن هذه الفرضية محققة.

2. الفرضية الثانية: "يظهر الموظفون استعداداً دائماً لمساعدة المستفيدين ويردون على استفساراتهم بسرعة وفعالية".

أظهرت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (05) أن هذا البعد (الاستجابة)، حاز على أعلى متوسط حسابي في الإدراك مقارنة مع بقية الأبعاد في مقياس سيرفكوال، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات مؤشر الاستجابة 03,84 وهي درجة مرتفعة. كما أن كل العبارات في خمسة تحصلت على درجة مرتفعة للمتوسط الحسابي والتي انحصرت بين 03,56 و 04,10، مما يدل على رضا المستفيدين عن سرعة تجاوب الموظفين واستعدادهم الدائم للمساعدة. ومنه فإن الفرضية محققة.

3. الفرضية الثالثة: "يتسم الموظفون بالمعرفة والاحترافية الكافية في الإجابة على استفسارات المستفيدين مما يجعلهم يشعرون بالأمان أثناء تعاملهم مع موظفي المكتبة".

يتبين من خلال الجدول رقم (06) أن هناك تقييم إيجابي لهذا الجانب (السلامة) حيث أعرب المستفيدون عن ثقتهم في قدرات الموظفين وإجاباتهم الدقيقة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات مؤشر السلامة 3,55، وهو ما يعد درجة مرتفعة. كما أن أربع عبارات من أصل خمس قد حصلت على متوسطات مرتفعة تراوحت بين 3,50 و 3,82 مما ساهم في شعورهم بالأمان خلال تعاملهم داخل المكتبة. ومنه الفرضية محققة.

4. الفرضية الرابعة: "يشعر المستفيدون بأن موظفي المكتبة محل الدراسة يتعاطفون معهم وهذا ما يجعلهم يستمرون في التعامل معهم".

تظهر نتائج الجدول رقم (07) على ما يدل على إدراكات المستفيدين تعكس شعورهم بوجود اهتمام ومراعاة من طرف الموظفين لاحتياجاتهم والتعامل معهم بأسلوب إنساني، بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات مؤشر التعاطف 3,38، وهو ما يعد درجة مرتفعة. كما أن أربع عبارات من أصل خمس قد

حصلت على متوسطات مرتفعة تراوحت بين 3.40 و3.66 وعليه فإن التعاطف لا يقاس بدقة لأنه سلوك بشري يتأثر بالسمات الشخصية، ومع ذلك إدراك المستفيدين لهذا الاهتمام يعني أن العلاقات الشخصية في المكتبة تسهم في بناء ثقة واستمرارية التعامل. وعليه فإن الفرضية محققة.

5. الفرضية الخامسة: "تستخدم المكتبة قيد الدراسة تقنيات حديثة لتقديم الخدمة بكفاءة إضافة إلى أنها تتوفر على بيئة مناسبة ومريحة لضمان تلبية احتياجات المستفيدين."

يبين الجدول رقم (08) أنه رغم وجود بعض التجهيزات فإنها غير مفعلة أو غير كافية لتقديم خدمة بمستوى تقني متميز. فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات مؤشر الملموسية 3.20، وهو ما يعد درجة مرتفعة. كما أن عبارتين من أصل خمس قد حصلت على متوسطات مرتفعة تراوحت بين 3.76 و3.90 هذا ما يشير أن الجوانب الأخرى للبيئة المادية لم تحقق إدراك عالي من طرف المستفيدين. ومنه الفرضية محققة نسبياً.

### 3-3- النتائج العامة:

كشفت الدراسة التي أجريت في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي عن مجموع من النتائج العامة التي تعكس واقع جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين وفق مؤشرات مقياس سيرفكوال. يمكن تلخيص أبرز هذه النتائج كما يلي:

1. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر الاعتمادية بدرجة جودة مرتفعة حسب مقياس سيرفكوال، وهو البعد الذي يعكس مدى قدرة المكتبة على تنفيذ الخدمة الموعودة بدقة وموثوقية.
2. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر الاستجابة بدرجة جودة مرتفعة حسب مقياس سيرفكوال، وهذا يشير إلى سرعة استجابة الموظفين لطلبات واستفسارات المستفيدين، واستعدادهم الدائم للمساعدة، وهو ما يؤكد على روح التعاون والاهتمام بتقديم الخدمة في الوقت المناسب.
3. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر السلامة بدرجة جودة مرتفعة حسب مقياس سيرفكوال، ويعكس هذا البعد شعور المستفيدين بالثقة والطمأنينة في التعامل مع موظفي المكتبة، إلى جانب كفاءة الموظفين ومعرفتهم التي تشعر المرتادين بالأمان خلال تلقّيهم للخدمة.
4. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر التعاطف بدرجة جودة مرتفعة حسب مقياس سيرفكوال، ويرتبط هذا البعد بمدى تفهم الموظفين لحاجات المستفيدين وتقديم الدعم المناسب لهم.
5. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر الملموسية بدرجة جودة متوسطة حسب مقياس سيرفكوال، هذا يعني وجود بعض الجوانب الإيجابية، مثل توفر الحد الأدنى من التجهيزات أو مستوى

- مقبول من النظافة، لكنه يشير أيضا إلى وجود فجوة بين ما يتوقعه المستفيدون وما تقدمه المكتبة فعليا من ناحية المظهر الخارجي.
6. تفاوت في قياس جودة الخدمة بين الأبعاد الخمسة إذ لاحظنا أن بعد الاستجابة يسجل أعلى مستوى من التقدير من طرف المستفيدين وهذا أن دل على شيء فإنما يدل على رضاهم عن مدى استعداد الموظفين لتقديم المساعدة و سرعة تلبية الطلبات، على عكس الملموسية الذي سجل أدنى مستوى.
7. وجود تفاوت في إدراكات المستفيدين لجودة الخدمات وهو ما يعكس الحاجة الماسة إلى مزيد من الجهود لتحسين أداء المكتبة عموما وفي الجوانب المادية خصوصا.
8. أظهرت نتائج الدراسة أن رضى المستفيدين يتفاوت و يتغير على حسب نوع الخدمة المقدمة حيث تبين أن الخدمات المتعلقة بالتواصل و التعامل البشري أكثر رضا مقارنة بالخدمات التقنية أو المادية، هذا ما يدل على كفاءة الطاقم العامل في تقديم خدمة محترمة و فعالة ضمن حدود الموارد المتوفرة.
9. أظهرت النتائج أن تقييمات معظم أبعاد الخدمة تراوحت بين المتوسطة والمرتفعة، مما يشير إلى وجود رضا عام إيجابي لدى المستفيدين. يظهر هذا الرضا بشكل خاص في الجوانب المتعلقة بالتفاعل البشري، مثل الاستجابة والسلامة.
10. حققت المكتبة أداء جيدا في الأبعاد المرتبطة بسلوك الموظفين وتعاملهم مع المستفيدين. تشمل هذه الأبعاد الاستجابة، السلامة، والاعتمادية. يؤكد هذا أن العنصر البشري يعد نقطة قوة تسهم في تعزيز جودة الخدمات.
11. سلطت النتائج الضوء على ضعف في البعد المادي الملموس. يشمل ذلك نقص التجهيزات التقنية، وضعف صيانة الأجهزة، وعدم ملائمة الفضاء المادي.
12. كشفت الانحرافات المعيارية عن وجود تفاوت في تقييمات المستفيدين لبعض أبعاد الخدمة. يعكس هذا التباين تجاربهم الشخصية المختلفة، وقد يُعزى إلى اختلاف مستوى الخدمة أو تأثير عوامل فردية.
13. أبرزت الدراسة وجود قصور في إعلام المستفيدين بالتحديثات والخدمات الجديدة. يظهر هذا الحاجة إلى تعزيز قنوات الاتصال الداخلي وتحسين الإعلام المكتبي لزيادة وعي المستفيدين ورفع مستوى إدراكهم للخدمات.
14. على الرغم من تسجيل مستوى رضا عام جيد، إلا أن النتائج أوضحت أن هذا الرضا لا يعبر بالضرورة عن تقديم الخدمات بأعلى معايير الجودة والكفاءة. خاصة في ظل وجود نقائص في بعض الجوانب المادية، مما يستدعي مزيدا من التحسينات.

4-3-مقترحات الدراسة:

1. تعزيز البنية التحتية للمكتبة من خلال تحديث التجهيزات التقنية وتحسين صيانة الأجهزة.
2. تحسين الفضاء المادي للمكتبة لجعله أكثر ملائمة لاحتياجات المستخدمين.
3. الاستمرار في تعزيز الجوانب الإيجابية في التعامل مع المستخدمين، مثل الاستجابة والسلامة.
4. تحسين قنوات الاتصال الداخلي لزيادة وعي المستخدمين بالتحديثات والخدمات الجديدة.
5. تعزيز الإعلام المكتبي لتحسين إدراك المستخدمين للخدمات المقدمة.
6. العمل على تحسين الجوانب المادية والتنظيمية لتعزيز جودة الخدمات المقدمة .
7. التدخل العاجل من قبل الجهات المسؤولة لتحسين الجانب المادي وتعزيز البنية التحتية للمكتبة.

خاتمة

بعد رحلة بحثية ومعرفية مليئة بالتحديات، سعينا من خلالها إلى التعمق في إشكالية قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، بالاعتماد على أحد أبرز النماذج العالمية في هذا المجال، وهو مقياس SERVQUAL، تمكنا من تسليط الضوء على واقع الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي، من منظور المستفيدين، ووفق أبعاد معيارية دقيقة. وقد كشفت نتائج الدراسة أن المكتبة حققت درجة جودة مرتفعة في مؤشرات الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والتعاطف، بينما سجلت درجة جودة متوسطة فقط في بعد الملموسية.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد على المنهج الوصفي، باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع، وتم اختيار عينة مكونة من 50 مفردة من المستفيدين. كما تم استخدام أداتي الاستبيان والملاحظة في جمع البيانات، وهو ما أتاح لنا بناء تصور واقعي عن مستوى جودة الخدمات المقدمة، ومدى رضا المستفيدين عنها.

ورغم ما بذل من جهد، لا تدعي هذه الدراسة الإحاطة الكاملة بكل جوانب الموضوع، لكنها تشكل خطوة أولى نحو ترسيخ ثقافة قياس الجودة في المكتبات الجامعية الجزائرية، من منطلق أن تحسين جودة الخدمات لم يعد خيارا، بل أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التحولات الأكاديمية والتكنولوجية، وتلبية تطلعات الطلبة والباحثين.

وفي الختام، نأمل أن تساهم هذه الدراسة في إثراء الإنتاج العلمي في مجال المكتبات، وأن تكون بمثابة قاعدة انطلاق لبحوث مستقبلية تتناول نفس الموضوع من زوايا أعمق وأكثر شمولاً، بما يدعم تبني مقاييس علمية دقيقة في تحسين جودة الخدمات داخل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

القائمة

البيبلوغرافية

## 1. مراجع باللغة العربية:

### • الكتب:

1. إبراهيم السعيد مبروك. الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2013.
2. أنجريس موريس، صحراوي، بوزيد، وآخرون. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. ط2. الجزائر: دار القصبة للنشر، 2006.
3. الترتوري، محمد عوض وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008.
4. توفيق العريضي، جمال. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014.
5. خضر أحمد إبراهيم. إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة إلى الخاتمة. جامعة الأزهر: كلية التربية بالقاهرة: قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع. مصر. 2013.
6. خلف الله، محمد الفيتوري المبروك. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: الكفاءة والاستخدام. مصر: دار حميترا للنشر، 2020.
7. رمضان عطية، رحاب. مبادئ نظم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. ليبيا: المكتب الجامعي الحديث، 2018.
8. سرحان، محمد، الحمودي، علي. مناهج البحث العلمي. ط03. اليمن: دار الكتاب، 2019.
9. شناق، وليد ناصر، المدادحة، أحمد نافع. المكتبات في الحضارة العربية والإسلامية. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013.
10. عبد الفتاح طه عشرين، نجلاء. المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014.
11. عبد الله، عادل محمد. إدارة جودة الخدمات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
12. عليان، ربيعي مصطفى، غنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العلمي. الأردن: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2008.
13. محمد عبد الفتاح الصيرفي. البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين. دار وائل للنشر: عمان، 2001.

14. المحياوي، قاسم نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006.
15. المدادحة، أحمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012.
16. ملحم، عصام توفيق أحمد. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014.
17. ناتوت، هلال. المعلومات الإعلامية. لبنان: الدار الجمعية للطباعة والنشر، 2006.
- **المجلات والمقالات:**
18. إدريس، ثابت عبد الرحمن. قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفحوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الادارية. 1996. مج 4.
19. حسن محمد، عجب محروس، جوهري، عزة فاروق. القياسات في مجال المكتبات و المعلومات دراسة مقارنة. المجلة المصرية لعلوم المعلومات. 2020. مج 7، ع 2.
20. حسن، البدوي. أمل، محمد. استخدام نموذج الإدراكات و التوقعات servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية. مجلة كلية التربية. 2019. مج 2، ع 184.
21. الحمزة، منير، لعجال، حمزة. تطبيق مؤشرات الإدراكات والتوقعات لقياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة العربي التبسي تبسة. مجلة جامعة سرت العلمي (العلوم الإنسانية). 2019. مج 9.
22. رشام، بدر الدين. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة Servperf نموذجا. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. 2014.
23. الشغبي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس servqual. جامعة الدراسات التربوية و النفسية. 2016. ع 3.
24. العطاب، محمد عبد الله، وآخرون. جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات و المعلومات. 2015. مج 2، ع 4.

25. عطوي، نصيرة، بعين، نادية. قياس مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد. باتنة2. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. 2022. مج12.
26. مزياني ، نور الدين، عاشور، ايمان. قياس جودة الخدمات الفندقية باستخدام نموذج Servqual: دراسة ميدانية على بعض فنادق أربع نجوم. دراسات العدد الاقتصادي. 2016. مج 7، ع2.
27. هادي صالح، منى. قياس جودة الخدمات المكتبية للمراكز البحثية في الجامعة التكنولوجية وفق مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية. العراق. 2018.
- أطروحات الدكتوراه ومذكرات التخرج:
28. أوسليمان، سمية. إستراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر: دراسة حالة شركات أكسا للتأمينات. أطروحة دكتوراه. إدارة الموارد البشرية. الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر3، 2022.
29. بلقنيشي، سارة، وآخرون.تقييم فاعلية الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت-. مذكرة ماستر. تكنولوجيا وهندسة المعلومات.تيارت: جامعة ابن خلدون، 2021.
30. عبد الحليم، حنان، بن امهاني، سمية.تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن: دراسة حالة -المركز التجاري OASIS بقالة-. مذكرة ماستر. إدارة أعمال. قالة: جامعة 8 ماي 1945، 2019.
31. عزوق، يونس. قياس جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدين دراسة حالة مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري نموذجاً. مذكرة ماستر . علم المكتبات و التوثيق. الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر2، 2019.
32. عطية، كوثر، محرز، بثينة. قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- باستخدام مقياس LIBQUAL+. مذكرة ماستر. تسيير ومعالجة المعلومات. تبسة: جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، 2023.
33. عומר، كريمة. إستخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء: دراسة حالة -البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-. مذكرة ماستر. تسويق خدمات.تيارت:جامعة ابن خلدون، 2020.

34. غربي، أم الشيخ، قلقال، حيزية. جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2019.
35. فراح، خديجة، بوعافية، نوال. تقييم رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية: دراسة عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير- جامعة قاصدي مرباح ورقلة. مذكرة ماستر. تسويق الخدمات. قسم العلوم التجارية: جامعة ورقلة، 2019.
36. كعوش، كريمة، زكري، خيرة. قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون-تيارت. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2021.
37. مساح، رابح، عمران، فاطيمة. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية ابن خلدون تيارت نموذجا. مذكرة ماستر. تكنولوجيا وهندسة المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2019.
38. وليد، زوليخة. تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم. مذكرة ماجستير. كلية الحضارة الإسلامية والعلوم الإنسانية: جامعة وهران، 2007.
- معاجم ومراجع:
39. الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة، 2008.
40. الشامي، أحمد محمد، حسب الله، سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي. المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر، 1988.
41. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي. المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006.
2. مراجع باللغة الأجنبية:
42. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research. Journal of Marketing [en ligne]. 1985. [24/05/2025]. Vol49. Disponible à l'adresse: <https://www.jstor.org/stable/1251430>

43. Ahoue Mondzia, Sinalpha Demok, Achour, Siham. L'impact de la qualite de service sur la satisfaction des clients : cas : INSIM. Mémoire de Master. Commercialisation des services. Tizi Ouzou :Université Mouloud Mammeri, 2015.
44. Bouhafs, M , Filali,B. Mesurer la qualite perçue en utilisant l'instrument SERVQUAL : Le cas d'une banque Algérienne. Revue administration et développement pour les recherches et les études. Vol.07.
45. Guelaibia, hana. L'impact de la qualite des services sur la satisfaction des cliens dans les entreprises algeriennes casm Algerie Telecom Mobilis(A.T.M) Guelma. Mémoire se Master. Entrepreneariat et developpement .Guelma : Université 08 mai 1945, 2014.
46. STV, FST. Compréhension de la qualité dans les services . Schweizer Tourismus-verband. Bern.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قلمة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

#### استمارة استبانة

هذا الاستبيان هو في اطار تحضير شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، ترفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب النظري للبحث المعنون:

قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام مقياس SERVQUAL

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - .

تحت اشراف :

أ. وليد لحول.

من اعداد:

شيماء زحاف.

إيمان سلاطونية.

#### ملاحظة:

نحيطكم علما ان البيانات التي يتم جمعها لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي واثراء هذه الدراسة، لذا نرجو مساهمتكم في انجاز هذا البحث وذلك بوضع علامة (x) في المكان المناسب والاجابة المناسبة فيما يخص الأسئلة المقترحة.

السنة الجامعية: 2024-2025

1. الجنس: -ذكر ☐ -انثى ☐

2. المستوى: -ليسانس ☐ -ماستر ☐

3. التخصص: .....

الخيار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
العبارة					
المحور الأول: الاعتمادية					
01					توفر لك المكتبة خدماتها بشكل دائم ومنتظم.
02					توفر لك المكتبة الأوعية الفكرية المطلوبة من كتب ومقالات ومذكرات وغيرها في الوقت المحدد.
03					تقدم لك المكتبة المعلومات ومصادرها المطلوبة بدقة.
04					حسب رأيك يتم تحديث المعلومات الموجودة في المكتبة بانتظام
05					يمكنك الاعتماد على المكتبة للحصول على المساعدة في الأوقات الحرجة.
المحور الثاني: الاستجابة					
06					يتم الرد على استفساراتك بشكل سريع ودون تأخير.
07					يتواجد الموظفون لمساعدتك وتقديم الخدمة عند الحاجة.
08					يتم تقديم المساعدة لك بسرعة عندما تطلبها.

					09	تتوفر خدمات المكتبة في أوقات تتناسب مع برنامجك الدراسي.
					10	يتواصل موظفو المكتبة معك بفعالية عند الحاجة إلى المساعدة.
المحور الثالث: السلامة						
					11	تشعر بالراحة عند تعاملك مع موظفي المكتبة.
					12	يملك موظفو المكتبة المعرفة والخبرة الكافية لمساعدتك.
					13	أشعر بالمصداقية من قبل موظفي المكتبة عند تقديمهم للخدمات.
					14	يتم الأخذ بعين الاعتبار احتياجاتك عند تصميم خدمات المكتبة وإشراكك في ذلك.
					15	لديك ثقة في أن موظفي المكتبة سيتمكنون من مساعدتك في حل مشكلاتك.
المحور الرابع: التعاطف						
					16	تقدم المكتبة خدمات مخصصة تلبي احتياجاتك.
					17	يتعامل الموظفون معك بطريقة شخصية ومراعية.
					18	يبدي موظفو المكتبة الاهتمام باحتياجاتك كطالب.
					19	تقدم المكتبة خدمات تلبي احتياجات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
					20	يوفر موظفو المكتبة جلسات استشارية لمساعدتك في البحث عن المعلومات.

المحور الخامس: الملموسية					
					21 تتميز المكتبة بالنظافة والتجهيز الجيد.
					22 توفر لك المكتبة الاجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة.
					23 مرافق المكتبة ومعداتنا في هيئة وحالة جيدة.
					24 توفر لك المكتبة بيئة مريحة ومناسبة للدراسة.
					25 تتوافر أجهزة الكمبيوتر والطابعات في المكتبة بشكل كافي يلبي احتياجاتك.