



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 مقاييس Serv-Qual

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -
أم البوابي-

تاریخ المناقشة: 2025/06/23

إعداد

- زحاف شيماء
- سلطانية إيمان

أعضاء لجنة المناقشة

<u>الصفة</u>	<u>الدرجة العلمية</u>	<u>اللقب والاسم</u>
رئيسا	محاضر "ب"	بن زايد عبد الرحمن
مشرفا ومقررا	مساعد "أ"	لحول وليد
مناقش	محاضر "أ"	لعبدالله سهام

السنة الجامعية: 2025-2024



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 مقاييس Serv-Qual

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدى -
أم البوافقى-

تاریخ المناقشة: 2025/06/23

إعداد

- زحاف شيماء
- سلطانية إيمان

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الدرجة العلمية	اللقب والاسم
رئيسا	محاضر "ب"	بن زايد عبد الرحمن
مشرفا ومحررا	مساعد "أ"	لحول وليد
مناقش	محاضر "أ"	لعادلة سهام

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبـة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالإلتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

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

أنا المضي (ة) أدناه،

السيد (ة) طالع الصفة: طالع

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 412418777 والصادرة بتاريخ: 29/08/10

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

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

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 1500 بابا مختار، 16000 الجزائر
دراستي جيد اذنها كلية الطب بجامعة الجزائر ببابا مختار، 16000 الجزائر

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

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 11/06/2025

توقيع المعنى (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 بالإلتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

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

أنا المضي (ة) أدناه،

السيد (ة) زحاف ديلاد الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 410311605 والصادرة بتاريخ: 24/02/2019

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

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

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

فنيان جودة المكتبات في المكتبات الجامعية باستخدام هفتا من Serials

برائحة محمد انتي المكتبة أهرن كريستيان جامعة العربي بن حميد أم البوابي

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

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 25/06/2021

توقيع المعنى (ة)



شُكْر وَتَقْدِيرٌ

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل".
بحمد الله وتوفيقه، تمكنا من إنجاز هذا العمل، ولو لاه سبحانه وتعالى ما وصلنا إلى هذه المرحلة.
نتوجه بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف لحول وليد، تقديراً لجهوده القيمة، وصبره الكبير، وتوجيهاته السديدة التي كان لها بالغ الأثر في إنجاح 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 الجزييل إلى الطاقم الإداري للمؤسسة التي أجرينا فيها الدراسة، على ما قدموه
لنا من تسهيلات ومساعدات ساهمت في إنجاز هذا العمل.
جزيل الشكر والتقدير للجميع.

الإِهْدَاء

إلى من غرست في نفسي حب العلم والمعرفة، إلى من كانت لي سندًا وداعاء، إلى من كانت دعواتها سر نجاتي،
وابتسامتها دوائي، إلى نبع الجنان، وصاحبة القلب الذي لا يُشبهه قلب، إلى **أبيه** الحبيبة... أمدّ الله بالصحة
والعمر الطويل، فكل نجاحي منكِ ولكِ.

إلى **أبيه** العزيز، مدرب قلبي الأول، إلى من علمني أن الحياة مثل كرة القدم، تحتاج إلى صبر، تكتيك، وإيمان حتى
الحقيقة الأخيرة. بك تشجعت، ومنك تعلمت 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 **مصطففي**، يا من كنت دوماً السند وقت الحاجة، والعقل حين تعجز العقول. أهديك هذا الإنجاز،
لأنه ما كان ليكتمل لولا وجودك بجانبي، دمت لي أخاً وفخراً وأماناً لا يغيب.

إلى أخي الصغير **حلاج**، اراك قطعة من روحي وصدى من ذكرياتي الأجمل. أهديك هذا النجاح، عسى أن يكون لك
دافعاً لتصنع مستقبلك.

إلى أخي الكبيرة **حنان**، انت الحضن الأول بعد أمي واليد التي امسكت بي حين كنت على وشك السقوط، كنت
دوماً أمي الثانية وصديقي الأقرب.

إلى أخي الوسطى **دونـة**، إسماً ووجوداً، يا صاحبة القلب النقى. كنت دائماً التوازن الجميل بين الجنون والهدوء.
إلى أخي الصغيرة **آلة**، كنت دائماً نكهة طفولتنا، وضحكتك كانت دواء لكل تعب. أتمنى لك مستقبلاً مشرقاً
يسعدك كما أسعدت قلبي.

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

إلى **Hallatib** العزيزات، أمهات بالحب، وصديقات الروح... شكرًا لكنَّ على كل لحظة قرب، وكل كلمة طيبة وكل دعم
صادق... أهديكن جزءاً من هذا الإنجاز.

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

شيماء



الإِهْمَاءُ

إلى من زرع في قلبي الإيمان، وفي روحي الطمأنينة، إلى من كان دعاؤه سلاحي ونبضه سndي... إلى **والدتي**
العزيز، رفيق دربي الأول، شكرًا لكل دعم وصبر وتضحية.

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

إلى من يسكنان القلب وينحان 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 أخي الصغيرة **لختي** المدللة، زهرة البيت وفرحته، بضمكتك يزهـر اليـوم، وبعفويتك يصفـو القـلب
أهـديـكـما ثـمرة جـهـدي وسـهرـالـليـاليـ، رـاجـيـةـ منـالـلـهـ أـنـ أـكـونـ قـدوـةـ طـيـبـةـ لـكـمـاـ وـإـنـ يـجـمـعـنـاـ دـائـمـاـ عـلـىـ الـحـبـ
والـسـعادـةـ.

إلى من شاركتـيـ الفـرـحـ،ـ والـكـدـ،ـ وـالـمـوـاقـفــ الـتـيـ تـصـنـعـ الـذـكـرـيـاتــ:ـ صـدـيقـاتـيـ **هـيـسـاءـ**ـ،ـ **وـنـورـ**ـ،ـ **وـأـمـيرـةـ**ـ،ـ لـكـنــ فـيـ
الـقـلـبــ مـكـانـ لاـ يـزـولـ،ـ وـلـصـحـبـتـكـ طـعـمـ لاـ يـنـسـيـ.

إلى زميـليـ وـرـفـيـقـيـ بـيـنـوـمـيـ،ـ وـرـفـيـقـةـ الرـحـلـةـ **هـيـمـاءـ**ـ،ـ شـكـرـاـ عـلـىـ الضـحـكـةـ الـتـيـ خـفـتـ التـعبـ،ـ وـالـمـانـدـةـ الـتـيـ
أـثـمـرـتـ نـجـاحـاـ.

وإلى قـلـبـ العـائـلـةـ الصـغـيرـ،ـ الـبـهـجـةـ الـمـتـحـرـكـةـ **أـنـسـ**ـ،ـ دـفـعـ الـأـمـوـمـةـ الـجـمـيلـ **أـنـسـ**ـ...ـ وـجـودـكـماـ يـزـيدـ الـحـيـاةـ
لـطـفـاـ وـابـتسـامـاـ.

لـكـمـ جـمـيـعـاـ أـهـدـيـ هـذـهـ المـذـكـرـةـ،ـ ثـمـرـةـ تـعبـ وـسـهرـ،ـ وـمـفـتـاحـ بـدـاـيـةـ جـدـيـدةـ...ـ
فـأـنـتـمـ الـجـزـءـ الـأـجـمـلـ مـنـ الـحـكـاـيـةـ.

إِيمَانٌ



قائمة المحتويات

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

قائمة المحتويات

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

قائمة المحتويات

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

قائمة المختصات

قائمة المختصرات

باللغة العربية:

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

باللغة الأجنبية:

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

قائمة الأشكال

والجدار

قائمة الأشكال والجدوال

قائمة الأشكال:

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

قائمة الجداول:

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

البطاقة

الميلودرامية

زحاف، شيماء

قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام مقياس سيرفوكوال: دراسة ميدانية ServQual:
جامعة العربي بن مهدي أم البواني/ شيماء زحاف، إيمان سلطانية؛ وليد لحول. [د.ن] : [د.م]، 2025.
80 جداول، أشكال؛ 30 سم.

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

سلطانية، إيمان (مؤلف).

لحول، وليد (مشرف).

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدى – أم البوachi، باستخدام مقياس SERVQUAL ، الذي يعتمد على مقارنة توقعات المستفيدين مع إدراكيهم الفعلي لجودة الخدمة. وقد تم تطبيق استبيان على عينة من مرتدى المكتبة، شمل خمسة أبعاد رئيسية: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف، والملموسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود درجات مرتفعة تتسم بالإيجابية في معظم الأبعاد مما يدل على أن مستوى الخدمات ترقى إلى تطلعات المستفيدين خاصة في بُعد الاستجابة والسلامة. في المقابل سجل بعد الملموسة أدنى الدرجات. اقترحت الدراسة بضرورة تحديث التجهيزات، والاهتمام برضاء المستفيدين من خلال إستراتيجيات تواصل فعالة وتدريب مستمر.

الكلمات المفتاحية: القياس، الجودة، الخدمات المكتبية، المكتبات الجامعية، مقياس سيرفqual، جامعة العربي بن مهيدى: أم البوachi.

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.

مَكْتُوبٌ

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 تلتزم 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 بيئه 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 والمقننات، 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 سيرفوكوال (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 بنـ "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية باستخدام مقياس سارفوكوال"، لتسلط الضوء على واقع الخدمات المكتبية من منظور المستفيدين، من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي 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 إجراءها.

فيما يخص الفصل الثاني فقد تناول ثلث 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 بمقاييس سيرفوكوال ونشائته وأهميته ومؤشراته 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 مقتراحات للمكتبة محل الدراسة.

الفصل الأول:

أساسيات الدراسة

الفصل الأول:

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، أصبح الاهتمام بجودة الخدمات مؤشراً مهماً 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 مهيدى "أم البوادي" على تطوير أدائها عبر تبني تقنيات حديثة لتلبية تطلعات المستفيدين. غير أن نجاح هذه الجهود لا يقاس فقط بحجم التحديثات التقنية، بل يرتبط أساساً بدرجة رضا المستفيدين عن جودة ما يقدم لهم من خدمات. وعليه، يصبح من الضروري تقييم هذه الجودة استناداً إلى أدوات علمية معتمدة، مثل مقياس SERVQUAL، الذي يعد من أبرز المقياسات المستخدمة في تقييم جودة الخدمات، من خلال مقارنة توقعات المستفيدين بإدراكهم الفعلي للخدمة عبر خمسة أبعاد: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف، والملموسيّة.

هذا ما يدفعنا إلى طرح التساؤل التالي: ماهي درجة جودة خدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدى "أم البوادي" وفق مقياس سيرفqual؟

2.1. تساؤلات الدراسة:

- هل تعتمد المكتبة محل الدراسة على تقديم خدمات دقيقة وموثوقة تلي توقعات المستفيدين؟
- هل يستجيب ويتفاعل موظفو المكتبة بسرعة وفاعلية مع استفسارات المستفيدين واحتياجاتهم ويبادرون بتقديم المساعدة عند الطلب؟
- هل يشعر المستفيدين 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؟

الفصل الأول:

3. فرضيات الدراسة:

الفرضية هي فكرة أو اقتراح مبدئي يتم طرحه بناء على ملاحظات أو مشاهدات معينة، و يتم اختياره لاحقا من خلال التجربة أو البحث العلمي، وهي تعتبر نقطة انطلاق لدراسة أو تجربة علمية، إذ تقدم تفسيرا محتملا لمشكلة أو ظاهرة معينة تحتاج إلى التحقق من صحتها.

وتتمثل فرضيات دراستنا في:

- تعتمد المكتبة محل الدراسة خدمات دقيقة وصحيحة عند تقديم الخدمة للمستفيدين.
- يظهر الموظفون استعدادا دائمًا لمساعدة المستفيدين ويردون على استفساراتهم بسرعة وفعالية.
- يتسم الموظفون بالمعرفة والاحترافية الكافية في الإجابة على استفسارات المستفيدين مما يجعلهم يشعرون بالأمان أثناء تعاملهم مع موظفي المكتبة.
- يشعر المستفيدين 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 توفر على بيئة مناسبة ومرحية لضمان تلبية احتياجات المستفيدين.

4.1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية دراستنا لموضوع قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية باستخدام مقياس "سيرفوكوال" 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. ونظرا 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 سيرفوكوال ServQual نأخذ كنموذج المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدى أم البواني وتتمثل أهمية الدراسة في:

- أ- الاطلاع والتعرف على مدى تطابق المكتبة مع إمكانية تطبيق هذا المقياس.
 - ب- تبيان أهم المراحل الأساسية لمقياس سيرفوكوال.
- التعرف على مدى مساهمة مقياس سارفوكوال في قياس جودة الخدمات في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدى أم البواني.

الفصل الأول:

6.1. أسباب اختيار الموضوع:

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

- محاولة منا ورغبة في معرفة مدى نجاح العمل بمقاييس سيرفوكوال ServQual في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدى أم البوقي.

- التعرف على أهم الصعوبات والمشاكل التي تؤثر على استعمال المقاييس.

7.1. منهج الدراسة:

تعريف المنهج هو "طريقة منظمة في التفكير والعمل، يعتمدتها الباحث من أجل ترتيب أفكاره وتحليلها وعرضها بشكل منهجي. مما يساعد إلى التوصل إلى نتائج منظمة وحقائق موثوقة تتعلق بالظاهرة محل الدراسة".¹

واستخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي لأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز 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 ومنتظمة يهدف إلى وصف خصائصها أو سماتها. يتميز المنهج الوصفي عادة باستخدام الأدوات مثل: الاستبيان المقابلة، الملاحظة. يهدف إلى تقديم صورة واضحة وشاملة للظاهرة المدرستة دون محاولة تفسيرها أو التنبؤ بها.

8-الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة عطوي نصيرة وبعيين نادية تحت عنوان: قياس مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد – باتنة².
سنة 2022. هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال أبعاد مقاييس سيرفوكارف ببعض مكتبات جامعة باتنة²، على مقاييس ومعايير لتقييم وتطوير أداء وجودة عمل المكتبات ومراكز المعلومات. حيث تم استخدام في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وفي تحليل النتائج على أساليب إحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

¹ - سرحان، محمد، الحمودي، علي. مناهج البحث العلمي. ط. 03. اليمن: دار الكتاب، 2019. ص35.

الفصل الأول:

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

الدراسة الثانية:

دراسة كعوش كريمة وذكرى خيرة بعنوان قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت - نموذجا، 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.²

الدراسة الثالثة:

دراسة عمر كريمة تحت عنوان استخدام نموذج ServQual لقياس جودة الخدمات المصرافية 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 بقيمة سالبة بين مدركات العميل المتوقعة عن الخدمة البنكية وبين الخدمة المقدمة في الأبعاد.³

¹- عطوي، نصيرة، بعيان، نادية. قياس مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد. باتنة 2022. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 12، مج. 2022.

²- كعوش، كريمة، ذكري، 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.

³- عمر، كريمة. استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المصرافية 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 وايمان عاشور بعنوان قياس جودة الخدمات الفندقية باستخدام نموذج ServQual: دراسة ميدانية على بعض فنادق اربع 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.¹

8-1- التعليق على الدراسات السابقة:

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

- 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: تبيّنت 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 موضوعاً عاماً حول جودة الخدمات دون الاعتماد على أي من مقاييس الجودة المعروفة.
- أما الدراساتان الثالثة والرابعة، فقد اعتمدتا على مقياس SERVQUAL في قياس جودة الخدمات.

¹ - 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، ع.2.

الفصل الأول:

أساسيات الدراسة

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

8-2- علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

تفق الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة من حيث اعتمادها على المنهج الوصفي، والذي يعد المنهج الأكثر استخداماً في مجال العلوم الإنسانية عموماً، وفي تخصص علم المكتبات والمعلومات على وجه الخصوص. كما تشرك 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 مهيدى بأم البوقي.

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.

9- ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

- **القياس:** في مجال علم المكتبات والمعلومات، يقصد بالقياس استخدام أساليب منهجية لتحليل وتقدير 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 تلبي 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 والبث الانتقائي للمعلومات، مما يسهم في تعزيز الاستفادة من مصادر المعرفة وتحقيق الأهداف البحثية والتعليمية.

الفصل الأول:

- **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 سيرفوكوال ServQual:** هو أداة تقييم تستخد لقياس جودة الخدمة في مختلف القطاعات، بما في ذلك الخدمات التعليمية، الصحية والتجارية. ويكون من خمسة أبعاد رئيسية وهي:، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف والملموسية.

10- صعوبات الدراسة:

واجهت الدراسة جملة من الصعوبات، تمثلت أهمها في:

- بعد مؤسسة الترخيص عن مكان الإقامة.

- ضيق الوقت المتاح للإنجاز العمل الميداني ضمن الأجال المحددة.

- صعوبة الحصول على الإحصائيات الدقيقة الخاصة بالمستفيدين من خدمات المكتبة.

- قلة المصادر والمراجع العلمية التي تناولت تطبيق مقياس سيرفوكوال في تخصص علم المكتبات.

- كما تمثلت إحدى الصعوبات في تطبيق مقياس سيرفوكوال على مرحلتين، الأولى لقياس إدراكات المستفيدين، والثانية لقياس توقعاتهم، مما تطلب جهداً ووقتاً إضافيين لضمان استجابة نفس العينة في كلا التطبيقيين.

11- إجراءات الدراسة الميدانية:

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 البوادي-، 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 سيرفوكوال (SERVQUAL)، وهي: الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف، والملموسية. وتركز الدراسة على وإدراكات المستفيدين الفعلية للخدمة.

الفصل الأول:

أساسيات الدراسة

ج. المجال البشري:

ويقصد الأفراد المستهدفين في البحث، وهم: المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدى في أم البواقي. يتمثل الهدف من اختيار هذه الفئة في قياس مدى استفادتهم من الخدمات المقدمة، مما يسهم 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.

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.¹ تم اختيار عينة قصدية بسيطة مكونة من 50 مستفيد، حيث وزع الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة وقد تم استرداد 50 استبياناً، ولم يتم استبعاد أي استبيان وبالتالي أصبحت 50 استبياناً خاضعة للدراسة، وهي نسبة مماثلة للمجتمع في مثل هذه الدراسات.

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 مهيدى -أم البواقي- وذلك بشكل موضوعي وواقعي. وقد تمت الملاحظة خلال فترة الترسّم 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 وشموليتها.

¹- عليان، ربيع مصطفى، غنيم، عثمان محمد. **أساليب البحث العلمي: الاسس النظرية والتطبيق العملي**. الأردن: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2008. ص 138.

²- عطوي، نصيرة، بعيين، نادية. قياس مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد. **مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية**. 2022. مج 12.

بـ- 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 يجري تسليمها باليد، أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات، أو تبث عن طريق التلفاز أو الإذاعة، أو على شبكة الإنترنت، يجب 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."¹

حيث تم الاعتماد في تصميم الاستبيان وبنائه على مقياس الدراسة وهو سيرفوكوال ServQual الذي يتلاءم مع أبعاد جودة الخدمات في المكتبات، ويكون 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 ﴾

﴿ الملموسيّة=5 عبارات ﴾

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

- البيانات الشخصية: وتضمنت الجنس، المستوى والشخص.
- المحور الأول: بُعد الاعتمادية.
- المحور الثاني: بُعد الاستجابة.
- المحور الثالث: بُعد السلامة.
- المحور الرابع: بُعد التعاطف.
- المحور الخامس: بُعد الملموسيّة.

وقد قمنا باعتماد أسلوب الاستبانة المغلقة، مستخدمين مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محاید، موافق، موافق بشدة).

¹ - 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.

الفصل الأول:

أساسيات الدراسة

جدول رقم (01) يمثل توزيع مفردات العينة حسب مقاييس ليكرت الخماسي:¹

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

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

الفصل الثاني: المكتبات

الجامعة وقياس 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 الالزمة لإنشائها وتفعيل دورها، بالإضافة إلى استعراض الوظائف التي تؤديها، والخدمات التي تقدمها مجتمع 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 تكون مختلفة في أهدافها ووسائلها لاختلاف طبيعة المرحلة التعليمية التي تخدمها. وتحتل المكتبة الجامعية موقع القلب من الجامعة، وذلك لأنها تسهم إسهاماً إيجابياً 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"¹

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

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 وفقاً للوائحها الداخلية."³

وتعريفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات على أنها : "مكتبة أكاديمية تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات التي تشكل جزءاً من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي، وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية وبصرية في مجالات العلوم والمعرفة."⁴ وتعريفها أيضاً المعجم الموسعي 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."⁵

1- المدادحة، احمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012. ص.32.

2- الترتوري، محمد عوض وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومرافق المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008. ص.125.

3- ناتوت، هلال. المعلومات الاعلامية. لبنان: الدار الجعومية للطباعة والنشر، 2006، ص.178.

4- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجلزي-عربي. المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006. ص.14.

5- الشامي، احمد محمد، حسب الله، سيد. المعجم الموسعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجلزي-عربي. المملكة العربية السعودية: دار المریخ للنشر، 1988. ص.1164.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

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 يتعدى 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 فراغاً 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.¹

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 والتكييف والببليوغرافيا.
- تقديم الخدمات المكتبية بأشكالها وهي التكييف والاستخلاص وإعارة وتصوير وخدمات المراجع والتوجيه وغير ذلك.
- المساهمة في نقل التراث الفكري والعلمي للجامعة من خلال توفير المراجع الأجنبية وإن لا تقل الكتب الأجنبية عن (30%).
- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية داخل وخارج البلد.²

¹-خلف الله، محمد الفيتوري المبروك. *تكنولوجي المعرفات في المكتبات الجامعية: الكفاءة والاستخدام*. مصر: دار حميتسا للنشر، 2020. ص.43

²- شناق، وليد ناصر، المدادحة، احمد نافع. *المكتبات في الحضارة العربية والاسلامية*. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013. ص.163

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 وصيانته تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة.
- إعارة المواد وإتاحتها معظمها للقراء والمجتمع الأكاديمي.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علية يمكن أن يستفيد منها الباحثون.¹

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 تتکفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، غالباً 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 الحقيقة لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهنما وصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة.²

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 تتحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا، التابعين للأقسام المشكلة للكلية.

غالباً 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،

¹- ابراهيم، السعيد مبروك. الاتصال الاداري وادارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2013. ص 16.

²- عبد الفتاح طه عشري، نجلاء. المكتبات الالكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص 474.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصيدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تشق كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم والتخزين.¹

ت. مكتبات الأقسام: "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 بإستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية، وعادة ما يقوم أحد المعيدين أو المدرسين المساعدين بالقسم بأمانة هذه المكتبة."²

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

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 و المشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير العلم بالمكتبة ومتابعة تنفيذها.

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

- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقديرها.

الشق الثاني: وظيفة فنية وتتمثل في:

- بناء المجموعات والمصادر وتنميتها بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية 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 ومساعدة رواد المكتبة على الإفادة من تلك المجموعات الموجودة، ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع، فضلاً عن خدمات استرجاع المعلومات المخصصة.

- التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات.⁴

¹- عبد الفتاح طه عشري، نجلاء. مرجع سابق. ص .475

²- توفيق العريضي، جمال. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص .89

³- نفسه.

⁴- ملحم، عصام توفيق احمد. مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014، ص .144

الشق الثالث: الوظيفة الخدمية الموجهة للمستفيدين وتمثل في:

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تسهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.
- تسهيل سبل وصول المنتجين إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة.
- إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهارس وأدلة وقوائم وبليوجرافيات 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 البحث والدراسات، وذلك من خلال توفير القاعات المؤثثة ذات التهوية الجيدة والإضاءة والتكييف والتدفئة وأيضاً من خلال توفير خلوات البحث.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية.
- إصدار النشرات والأدوات البيبليوغرافية التي تسهم في تسويق خدمات المكتبة وتحفيط الفئات المستهدفة بأهم إنشطتها وإنجازاتها.
- تطوير علاقات التعاون مع مؤسسات المعلومات بشكل عام ومكتبات الجامعة بشكل خاص.¹
- **الشق الرابع: وظائف عامة أخرى وتتلخص فيما يلي:**
 - تزويد المكتبة بمواد المكتبية.
 - الإعداد الفني لهذه المواد.
 - إعداد البليوجرافيات.
 - إتاحة مجموعات المكتبة للاستخدام.
 - وضع تعليمات لاستخدام المواد المكتبية.
 - إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة.²

¹- التتروري، محمد عوض وآخرون. مرجع سابق. ص 157.

²- 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، والمبني المصمم أصلاً للمكتبة الجامعية والمؤثر 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 كافٍ من المكتبيين المتخصصين والمتدربين على القيام بالأعمال المكتبية والقادرين على تقديم الخدمات الفنية وال العامة 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 كافٍ 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".¹

"وتتركز المكتبة الجامعية على عدة مقومات (متطلبات) أساسية وتمثلة 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 المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها. وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومتعددة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكّنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها.

¹ - المدادحة، احمد نافع. مرجع سابق. ص 54.

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

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:¹:

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

- الكتب بكافة أنواعها .
- الكتب والنشرات .
- الدوريات .
- التقارير العلمية وتقارير البحث .
- وثائق المؤتمرات .
- الرسائل الجامعية .
- وثائق براءات الاختراع والمواصفات والمقاييس .

- الكشافات والمستخلصات وغيرها.²"

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

- **المواد البصرية Visual Materials**: وهي المواد التي بطبيعتها تعتمد على حاسة البصر وحده 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 المغnetة.

¹ - 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. ص.11.

² - المرجع نفسه. ص.12.

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

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

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 متعدد عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونياً على وسائل مغناطيسية أو ليزرية بأنواعها أو تلك المصادر المخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل مصادرها أو ناشرها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد البيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيد 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 ومركـزـ المعلومات وهي :

- **مصادر المعلومات الإلكترونية بالاتصال المباشر On-line.**

- **مصادر المعلومات على أقراص الليزر المتراصة CD-ROM.**

- **مصادر المعلومات الإلكترونية على الأشرطة المغناطيسية Magnetic.**

- **مصادر المعلومات الإلكترونية البيبليوغرافية وغير البيبليوغرافية التابعة لمؤسسات تجارية وغير تجارية .**

- **مصادر المعلومات الإلكترونية ذات التخصصات المحددة والدقيقة ومصادر المعلومات الإلكترونية ذات التخصصات الشاملة العامة.**²

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 باليارات الإدارية المختلفة .

فمهما كان تكوين الموظفين تكمن في ترجمة الخطط والسياسة التي تنتهجها المكتبة الجامعية إلى أفعال ومنجزات. ولا تستطيع أي نوع من المكتبة مهما بلغت مقتنياتها من الضخامة والغزاره، إن تقدم خدمات فعالة وناجحة للمستفيدين دون أن تتوافر على موظفين أكفاء وذوي مستوى عالي من المسؤولية والاحترافية في العمل .

¹- فراح، خديجة، بوعافية، نوال. مرجع سابق. ص12.

²- المرجع نفسه.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

وهنالك العديد من القدرات والمهارات المطلوبة في أخصائي 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. ^١

ثالثاً: التسهيلات اللازمة للمستفيدين (الأثاث والتجهيزات):

"الأساس الأول في تحديد الأثاث وفي تقدير مواصفاته هو طبيعة الخدمات التي توفرها المكتبة

ومواردها. ويكون الأثاث من:

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

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

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

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

رابعاً: المتطلبات المالية (الموارد المالية):

"من الضروري أن تأخذ إدارة المكتبة بعين الاعتبار نمو المؤسسة التي تتواجد فيها وإن تستجيب لها هذا النمو. كما أن ميزانية المكتبة لابد أن تعكس التضخم العالمي في أسعار الكتب والدوريات وغيرها من التجهيزات والمهام. 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:

¹. فراح، خديجة، بوعافية، نوال. مرجع سابق. ص13.

². المرجع نفسه.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

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 والهيئات 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.

فبرنامـج المكتـبة الناجـح والفعـال لـن يتحقق إـلا بـتوفـير مـيزـانـية كـافـية تـتمـاشـى معـ الـمـتـطلـابـاتـ المـادـيةـ والـبـشـريـةـ لـتحـقـيقـ اـحـتـياـجـاتـ مـسـتـخـدمـيهـ.^{1"}

7.1.2 خدمات المكتبات الجامعية:

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

إن الخدمة المكتبية بسيطة وممكنة ولكنها ضرورية جداً وملحة للغاية رغم كونها يجب أن تكون حرة ميسرة و اختيارية ذاتية. 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 و مراكز المعلومات و تعتـبرـ إـحدـىـ المؤـشـراتـ الـهـامـةـ عـلـىـ فـاعـلـيـةـ المـكـتـبـةـ وـعـلـاقـتـهـ بـمـجـتمـعـ الـمـسـتـفـيدـيـنـ، وـمـعيـارـ جـيدـ لـقـيـاسـ مـدـىـ فـاعـلـيـةـ المـكـتـبـاتـ فـيـ تـقـدـيمـ خـدـمـاتـهـ وـتـحـقـيقـ أـهـدـافـهـ، فـبـقـدـرـ زـيـادـةـ حـرـكـةـ الإـعـارـةـ تـكـوـنـ قـيـمـةـ المـكـتـبـةـ وـفـائـدـهـاـ، وـعـلـيـهـ فـلـابـدـ أـنـ تـوـضـعـ النـظـمـ وـالـقـوـاعـدـ الـتـيـ تـيـسـرـ لـلـقـارـئـ وـمـكـتـبـتـهـ بـمـرـونـةـ وـيـسـرـ.^{2"}

2- خدمات الإحاطة الجارية: "تعرف على أنها عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتاحة حديثاً في المكتبات، و اختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين، و تسجل هذه المواد من أجل إعلامهم أو إحاطتهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة."³

¹- فراح، خديجة، بوعافية، نوال. مرجع سابق. ص13.

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

³- رشام، بدر الدين. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقاييس الاداء الفعلي للخدمة Servperf نموذجا. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. 2014. ص 2296.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

3- الخدمة المرجعية: "هي الإجراءات التي تقوم بها المكتبات ومرافق 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."¹

4- التزويد: "وهو مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء، التبادل، الإيداع والاشراك.

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 مجموعات القواعد والتقانين الدولية أهمها:

²"AFNOR / UNIMARC

6- التكشيف والاستخلاص: "وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، فالتكشيف هو التحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول لمحظى الوثائق، أما الاستخلاص فهو أحد جوانب الإعداد البيبليوغرافي لمصادر المعلومات وذلك على أساس أنه عملية تكشيف متطرفة فهو فن استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من مقال ما في دورية معينة أو مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات."³

7- خدمة البث الانتقائي للمعلومات: "تعرف هذه الخدمة حسب المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والمعلومات فهي خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات التي تجري اختبار هل وفقاً 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 ومضمونه في مجالات اهتماماته البحثية والدراسية."⁴

¹- هادي صالح، من. قياس جودة الخدمات المكتبية للمرافق البحثية في الجامعة التكنولوجية وفق مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية. العراق. 2018. ص 47

²- مساح، رابح، عمران، فاطيمية. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية ابن خلدون تيارت نموذجاً. مذكرة ماستر. تكنولوجيا وهندسة المعلومات. تيارت: جامعة ابن خلدون، 2019، ص 21.

³- نفسه. ص 22

⁴- غربى، 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، ص 32.

المكتبات الجامعية وقياس جودة الخدمات

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 تمثل في عجز المستفيدين الناطقين بلغات معينة عن الإطلاع والإفادة من الإنتاج الفكري الصادر للغات أخرى. "¹

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 مكملة لخدمة الاعارة، 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. "²

10- خدمة تدريب المستفيدين: " وهي من أهم الخدمات المباشرة التي تعتمد其 المكتبات بشكل كبير وذلك لتدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تسخير 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. "³

¹- كعوش، كريمة، زكري، خيرة. قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون- تيارات. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيارات: جامعة ابن خلدون، 2021، ص 42.

²- المرجع نفسه.

³- 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، 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 الأكademية. 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 نظاماً متكاملاً ومتصلةً بهدف 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 يوجد، 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 والرديء."¹

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 تعبّر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والخرجات في المكتبة الجامعية لمستويات محددة تشكل في مجلملها معايير الجودة".²

والخدمة في مجال المكتبات هي "التحسينات والتسهيلات المقدمة للطلبة كمستفيدين وفق أساليب وعناصر مقاييس الأداء الفعلي للخدمة المكتبية للوصول لمصادر المعلومات المطلوبة".³ "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".⁴

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 الزبائن عند تقديم الخدمة من قبل مقدمي الخدمات وما يستخدمونه من سلوكيات ومواقف ومهارات لفظية، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذين الجانبين".⁵

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

²- 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 الإنسانية). 2019. مج 9، ص 57.

³- عطوي، نصيرة، بعيين، نادية. قياس مستوى جودة الأداء 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.

⁴- الحمزة، منير، لعجال، حمزة. مرجع سابق. ص 54.

⁵- عطوي، نصيرة، بعيين، نادية. مرجع سابق. ص 297.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

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

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 الأمثل للإمكانات المتاحة، والسعى المستمر إلى تحسين الأداء، والمنتج المتمثل في إتاحة مصادر المعلومات بأنواعها بأيسر الطرق وإن تعكس مقتنيات المكتبات حاجة وتطلعات المجتمع الجامعي والمجتمع الخارجي.²"

"ونظرا لأن طبيعة الخدمات تدرك على أنها غير ملموسة، فإن تقييم جودة الخدمة يعد تقييما ذاتيا يختلف من شخص لأخر، 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.³"

"جودة الخدمة كما عرفها Parasuraman وأخرون 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.⁴"

"جال هيروفيتس 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.

¹- رمضان عطية، رحاب. مبادئ نظم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. ليبيا: المكتب الجامعي الحديث، 2018. ص 133.

²- المرجع نفسه. ص 134.

³ -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.

⁴- 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.

المكتبات الجامعية وقياس جودة الخدمات

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 سالباً عندما تكون الخدمة أقل من التوقعات، وإيجابياً عندما تكون الخدمة متساوية أو أفضل من التوقعات.¹

"جاءت الجهود المبذولة في تعريف وقياس الجودة إلى حد كبير من قطاع السلع. وفقاً للفلسفة اليابانية السائدة، فإن الجودة تعني عدم وجود عيوب- أداء المهمة بشكل صحيح في المرة الأولى".²

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 فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية 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 الكبير للمستفيدين.

¹- Guelibia, hana. L'impact de la qualité des services sur la satisfaction des clients dans les entreprises algériennes casm Algerie Telecom Mobilis(A.T.M) Guelma. Mémoire de Master. Entreprenariat et développement .Guelma : Université 08 mai 1945, 2014, p30.

²- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. A Conceptual Model of Service Quality and Its 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>

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

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".¹

3.2.2 أهداف جودة خدمات المكتبات الجامعية:

"بشكل عام هناك نوعان من اهداف 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 غالباً 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 للمنتج 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.²

4.2.2 أبعاد جودة خدمات المكتبات الجامعية:

تعد أبعاد جودة الخدمات في المكتبات أساساً 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 تمكّنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل، وفي حالة

¹ عبد الحليم، حنان، بن اميهاني، سمية. تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن: دراسة حالة - المركز التجاري OASIS بقلمة-. مذكرة ماستر. ادارة اعمال. قملة: جامعة 8 ماي 1945، 2019، ص 19.

² 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، ص 21.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية ومقاييس جودة الخدمات

التعامل مع مقدم خدمة ما لأول مرة، فإن المستفيد غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العلمية أو عضوية جمعيات معينة لتقدير جودة 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 كافٍ من منافذ الخدمة، وملائمة موقع المنظمة.

5. **المصداقية:** وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارية للزيائين فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها، مما يتربّب عليه ثقة متبادلة.¹

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 الإدارية حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة، وإبلاغ الزبائن عن أساليب الإخفاق والتغيير في الخدمة للمستفيد.

8. **درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد:** ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبائن، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبائن وسهولة التعرف عليه.

9. **الأشياء الملموسة:** غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبائن في ضوء ظهور التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة.

10. **اللباقه:** 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 والزبائن.²" وفي دراسة لاحقة تمكّن 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 اثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعث من هذه الأبعاد."³

¹- المحياوي، قاسم نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006. ص.94.

²- المرجع نفسه. ص.95.

³- 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 كالتالي:

1. **الجودة المتوقعة:** هو مستوى الجودة التي تتمى المنظمة بلوغه، أو هو مستوى الخدمات الذي تريد تقديمها لزيائتها عبر وسائلها المتاحة، مع الأخذ بعين الاعتبار الضغوطات الداخلية والخارجية المفروضة عليها.

2. **الجودة المقدمة:** تعبير عن مستوى الجودة المحقق فعلا من طرف المنظمة في ضل الشروط الطبيعية للعمل.

3. **الجودة المدركة:** مستوى الجودة المحسوسة من قبل الزبون انطلاقا من رغباته الخاصة، وهو تعبير عن درجة رضا، 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 الازمة لتحقيقها على معايير الزبون واهتماماته.¹

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

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

5.2.2. 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 الموجدة في الخدمات المقدمة حاليا.

¹ اوسليمان، سمية. استراتيجية 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 الجزائر 3، 2022، ص 41.

² المرجع نفسه. ص 42.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية وقياس جودة الخدمات

- وضع خطط الجودة: بعد تحليل الخدمات المقدمة، يتم وضع خطط الجودة التي تحدد الإجراءات والمعايير الالزمة لتحسين جودة الخدمات المكتبية وتحسين الأداء.
- تنفيذ الخطط: تنفيذ الخطط الالزمة 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.¹¹

¹¹ عطية، كوثر، محرز، بثينة. قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشهيد الشيف العربي التبسي-تبسة. باستخدام مقياس LIBQUAL+. مذكرة ماستر. تسوير ومعالجة المعلومات. تبسة: جامعة الشهيد الشيف 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:

- **مقاييس عدد الشكاوى** *complains measures*: تعد أسهل وأبسط الطرق لقياس جودة الخدمات من خلال حصر عدد الشكاوى خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوى.

- **مقاييس الرضا** *satisfaction measures*: تعتبر من أكثر الطرق استخداماً لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمة وذلك باستخدام مقاييس ليكارت المكون من سبعة نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء وذلك من خلال قائمة الاستبيان أو المقابلات الشخصية.

- **مقاييس الفجوة** *servqual*: يعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإدراكيهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات الإدراكيات وتمثل في المعادلة التالية:

جودة الخدمة = التوقعات - الأداء.

- **مقاييس الأداء الفعلي للخدمة** *servperf*: ظهر هذا المقياس نتيجة الانتقادات التي وجهت سابقاً 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:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء}$$

- **مقاييس العميل الموجه بالقيمة** : *user-value quality measures* يسمى بمقاييس 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.¹

¹ 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 خلاه إلى الأبعاد التي تقوم عليها الجودة، ومستوياتها المختلفة، مروراً بالمراحل التي تمر بها عملية تطبيق الجودة، وصولاً إلى عرض أبرز المعايير المعتمدة لتقدير وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المكتبات الجامعية.

المبحث الثالث: مقياس جودة الخدمات سيرفوكوال .ServQual

تمهيد:

يعد مقياس سيرفوكوال ServQual من أكثر الأدوات استخداماً في تقييم جودة الخدمات حيث يركز على قياس الفجوة بين توقعات المستفيدين و ما يدركونه فعلياً من الخدمة المقدمة، ويتناول هذا المبحث تعريف المقياس ونشأته مروراً بالمراحل التي مر بها حتى استقر على خمسة أبعاد رئيسية. كما يتناول أيضاً 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 سيرفوكوال ServQual

"يسى نموذج الفجوة ServQual و ينسب 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 وأن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة و إدراكيهم للأداء الفعلي لها أي معرفة و تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة و يمكن التعبير عنها بالعلاقة أو المعادلة التالية:

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

"يعني كذلك تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة و إدراكيهم (الأداء الفعلي) ، أي معرفة و تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة و المدركة و قد حدّد نموذج الفجوة الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة و تتمثل في خمسة فجوات²" ومن خلال التعريف السابقة يمكن تعريف مقياس سيرفوكوال على أنه: "مقياس لجودة الخدمة في مؤسسة ما سواء كانت تعليمية، صحية، اقتصادية وغيرها، ويكون من خمس مؤشرات وهي: الملموسيّة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والتعاطف. حيث يقيس مستوى الإدراك والتوقعات لدى المستفيدين. جودة الخدمة". "Service Qualité".

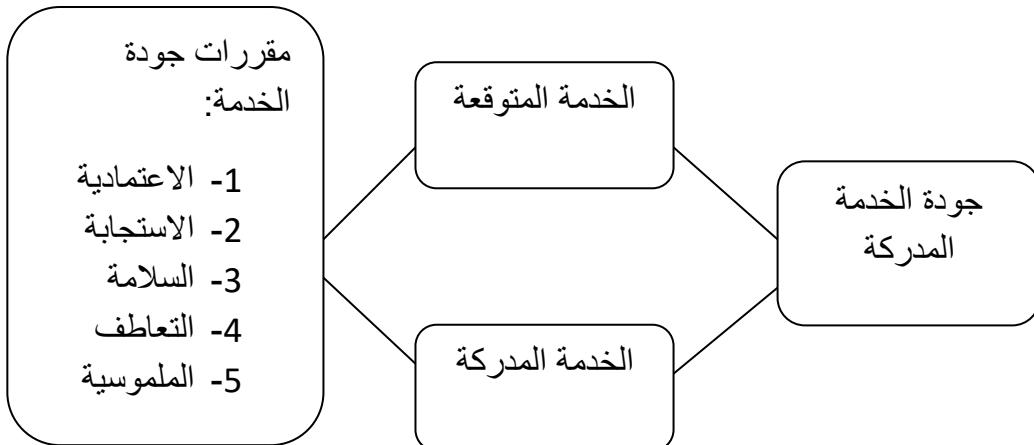
"نموذج SERVQUAL هو منهجية أساسية وشائعة الاستخدام لقياس وتفسير جودة الخدمة. وهو يلخص أبعاد الجودة المختلفة كالتالي:

- 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 .
- الملموسيّة: الجو العام، جودة التجارب، الصورة الخارجية، أو تجهيزات الشركة.³"

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

² - عومر، كريمة. مرجع سابق، ص 56.

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



شكل رقم (01) يبين نموذج سيرفوكوال لقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة¹

2.3.2 نشأة مقياس سيرفوكوال :ServQual

"تم تصميم هذا المقياس من خلال فريق عمل مكون من ثلاثة أعضاء وهم " باراشورمان، وبيري، وريثامل ، وإشتهر بفريق ZBP في عام 1988. يعمل هذا الفريق في مجال التسويق".²
يعتمد النموذج على قياس الفرق بين 'توقع المستفيد من الخدمة وبين الخدمة المدركة والمقدمة' يتمثل نموذج جودة الخدمة ServQual التباين بين توقعات الطالب من الخدمة المعروضة وتصوراتهم 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.³"

ويمكن التعبير عنها بالعبارة التالية جودة الخدمة = servqual الأداء الفعلي للخدمة ويستند قياس جودة الخدمة على كيفية تقييم الطالب عملية تقديم الخدمات ونتائج الخدمة على حد سواء، وتعتبر جودة الخدمة جيدة باعتبارها تلبي 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:

¹- الشغيفي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس servqual. مجلة الدراسات التربوية والنفسية .2016. ع.3، ص .621

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

³- الشغيفي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621.

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية وقياس جودة الخدمات

- إذا كانت الجودة المتوقعة Expected Quality أكبر من الخدمة المدركة (Perceived Quality) الأداء فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية أي غير مقبولة.
- إذا كانت الجودة المتوقعة متساوية 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.¹

3.3.2. معادلة مقياس سيرفوكوال ServQual

"استحوذ هذا النموذج على التأييد لمصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً 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) وإدراكيهم للمستوى الفعلي لها. وتعتبر الجودة المدركة للخدمة هي دالة أو مؤشر الفجوة بين المستويين المتوقع والفعلي / المدرك لذا أطلق على هذا المقياس أيضاً مقياس الفجوة Gap Measure².

4.3.2. مؤشرات مقياس سيرفوكوال ServQual

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

- **أولاً العناصر الملموسة:**

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

- **ثانياً 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.

 - **ثالثاً الاستجابة:**

¹. الشغيفي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621.

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

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية وقياس جودة الخدمات

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

- رابعاً 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 أيضاً شعوره بأن العاملين أكفاء لهذه الخدمة وهذا كلّه يوفر شعوراً بالأمان لدى الطالب.

- خامساً التعاطف:

أن يشعر المستفيد أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تفهم حاجته وتتفاعل مع ذلك.¹

2.3.5. قياس جودة الخدمات وفق مقياس سيرفوكوال ServQual

"بيّنت الدراسات أن نموذج الفجوة يبني على المقارنة بين التوقعات والإدراكات والتوقع بمثابة احتمال يحدّده الفرد لأداء مهمة معينة وبمستوى جهد معين أما الإدراك هو تلك العملية الخاصة باختيار وتنظيم الأحساس 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 وأطلق أيضًا على هذا المقياس الفجوة Measure Gap

نظرًا لكونه يقوم بقياس الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة التي يأملون تقديمها وإدراكيهم لها بمعنى أنه إذا زاد أو تساوى مستوى إدراك العملاء للخدمة عن تصورهم لها فإن جودة الخدمة هنا يكون مرتفعاً وإذا كان هناك فرقاً سلبياً بين إدراكيهم للخدمة وتصورهم لها فإن الجودة هنا تكون منخفضة²

قام كل من Parasuraman و Berry و Zeithmal بابحاث 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.

¹ - الشغيببي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621.

² - عزوقي، 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 Research Gap" وهي الفرق بين توقعات المستفيد وتوقعات الإدارة.

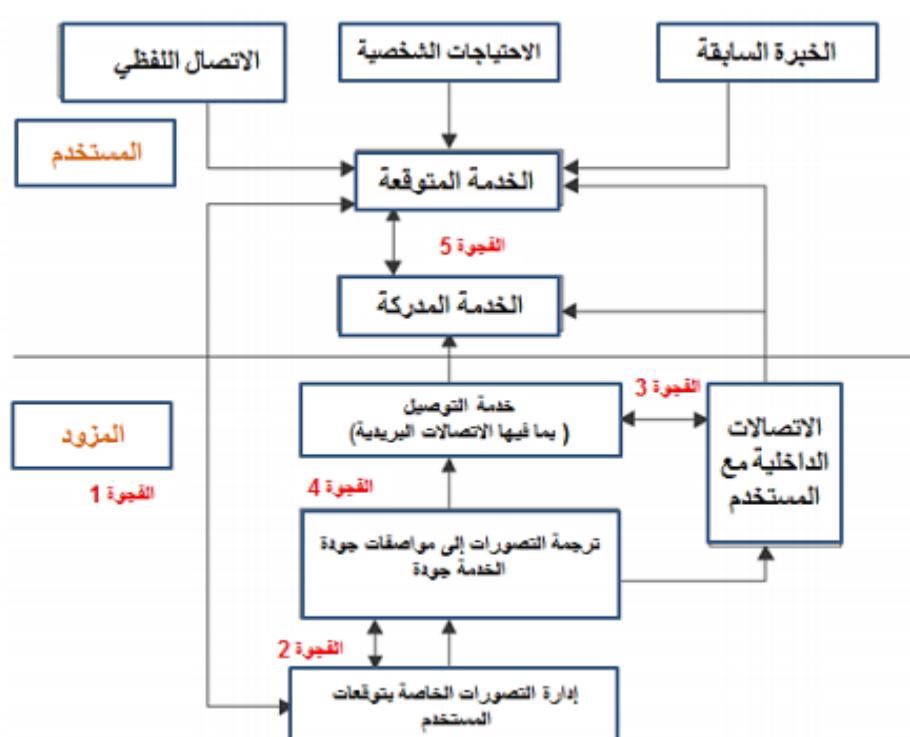
الفجوة 2: فجوة التصميم وهي الفرق بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين ومواصفات جودة الخدمة.

الفجوة 3: فجوة التقديم Delivery Gap وهي الفرق بين مواصفات جودة الخدمة وتسلیم الخدمة.

الفجوة 4: فجوة الاتصال communication Gap وهي الفرق بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للمستفيدين حول تسليم الخدمة.

الفجوة 5: و التي تسمى الفجوة الحقيقة Reality Gap وهي الفرق بين توقعات المستفيدين للخدمة و الخدمة المدركة.¹.

تعتبر الفجوة الأولى والخامسة من أهم الفجوات



شكل رقم (02) يبين نموذج سيرفکوال لقياس جودة الخدمة²

6.3.2. مبررات استخدام مقياس سيرفکوال .ServQual

"تعددت مبررات استخدام مقياس ServQual كقياس لقياس جودة الخدمات المعلومات بالمكتبات"

ومن بين هذه المبررات ما يلي:

¹- الشغيفي، خالد بن حسن، المخلافي، محمد سرحان. مرجع سابق. ص 621-622.

²- نفس المرجع. ص 622.

المكتبات الجامعية وقياس جودة الخدمات

- إن أداة سيرفوكوال 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 الخدمية.
 - يعتبر ServQual ذا أبعاد محددة و شاملة لمختلف أبعاد الجودة، كونه أيضاً 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، خصوصاً اليابان،
الوم أ، بريطانيا.
- وكون العنصر المادي قد غاب في الخدمات فإن أفضل طريقة لقياس جودة الخدمات هي قياس مستوى توقعات و مشاهدات المستفيدين من تلك الخدمات و التعرف إلى مدى التباين بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له فعلاً، وبين ما يحصل عليه فعلاً.¹

7.3.2. إيجابيات مقياس سيرفوكوال ServQual

لهذا المقياس مميزات عديدة نذكر منها:

- "يمكن استخدامه على أساس منتظم لمعرفة تصورات المستفيدين من جودة الخدمات في أي مكتبة أو مؤسسة معلومات معينة بالمقارنة مع منافسيها لتلك المكتبة أو المؤسسة.
- توفر للمكتبة أو مؤسسة المعلومات فرصة لتقدير أداء جودة خدماتها على أساس أبعاد هذا المقياس أما منفردة أو مجتمعة.
- تسمح المكتبة أو مؤسسة المعلومات تصنيف المستفيدين 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 مجرية ومختبرة ويمكن استخدامه لأغراض القياس نسبياً.

¹ - 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.¹

8.3.2. سلبيات مقاييس سيرفوكوال ServQual

- صعوبة تعميم الفقرات الموجودة بالقياس على جميع اصناف الخدمات (كقياس جودة خدمات الواقع الإلكتروني مثلاً بالرغم من محاولة البعض تطويه للقيام بذلك).

- لم يميز من قام ببناء هذا القياس بين المستفيدين الذين لديهم خبرة في التعامل مع الخدمة وبين 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 القياس صعب تطبيقه في الحياة العملية نظراً لضرورة تطبيق المعايير المتعلقة بالجودة مرتين مرة على توقعات المستفيدين نحو الخدمة و الأخرى على إدراكاتهم لمستوى الخدمة الفعلية التي يحصلون عليها.

- أهمل هذا القياس بعض المؤثرات الخارجية المؤثرة على العميل و التي قد يكون لها تأثير على رضى العميل على جودة الخدمة المقدمة، وخصوصاً إذا أضطر للبقاء في المؤسسة لانتظار حصوله على الخدمة كالإضاءة والضوضاء و درجة الحرارة.²

¹ - عزوقي، يونس. مرجع سابق. ص 115.

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

خلاصة:

استعرض هذا المبحث مقياس سيرفوكوال (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 والملموسة. وتبرز مبررات استخدامه في بساطته ومرؤنته وإمكانية تكييفه مع مختلف القطاعات. من إيجابياته تقديم بيانات كمية واضحة وسهلة التحليل، أما أبرز سلبياته فتكمّن 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 مهديي - أم
البراقبي - وفق مقاييس
سيرفicial.

تعريف المكتبة الجامعية المركزية:

"كان أول ظهور لمكتبة جامعة العربي بن مهيدى 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 يكثُر التردّد كونه مكان عبور لجميع أفراد المؤسسة من طلبة وأساتذة عمال الخ.

وكنتيجة لترقية المركز الجامعي إلى مصاف الجامعات ونظرًا للعدد الهائل للطلبة فقد تم بناء صرح جديد للمكتبة المركزية التي تم افتتاحها للأسرة الجامعية في 9 ماي 2009 لتضاف إلى المبادرات الهامة للجامعة، والتي تقع في قلب الحرم، تقدر مساحتها الإجمالية بـ 900م²، 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 بيادغوجي، تتبع نظام الرفوف المفتوحة وتقدر مساحتها بـ 3400 م².

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

^١ تكون هذه المكتبة من 03 طوابق وهي موضحة كالتالي:

1- الطابق الأرضي: يتكون من:

- مكتب الاستقبال والتوجيه: مهمته توجيه الطلبة إلى التخصصات المرغوب فيها، تنظيم حركة الطلبة داخل المكتبة والمسهر على تطبيق القوانين الداخلية للمكتبة.^٢

- "فضاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال": يساهم مكتب استقبال هذا الفضاء للطلبة باستخراج بطاقة القارئ المغناطيسي 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 مرر خاص بهم، ويحتوي هذا الجناح على 5 حواسيب مجهزة ببرمجية الجاوز الناطقة باللغتين العربية والفرنسية، كما أنه جهز بطبعتين براي، وقد دعم هذا القسم بمكتبة صوتية في الأدب، والإسلاميات، والإعلام الآلي، وتعلم اللغتين الفرنسية والإنجليزية.

- فضاء الاستراحة والمعارض: خصص 18 مقعداً 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 البيبليوغرافي.

↳ مكتب رئيس مصلحة التوجيه.

الطابق تحت الأرضي: ويتكون من:

- جناح خاص بالأطروحات والرسائل والمذكرات: مجهز بـ 80 مقعداً، يترعى هذا القسم على حيز كبير من مساحة المكتبة المركزية، حيث تمتلك المكتبة مخزناً معرفياً قيماً متمثلاً في الأطروحات والرسائل الجامعية، بالإضافة إلى المذكرات الخاصة بخريجي الماستر، والتي يتم إيداعها من قبل طلبة الجامعة مرفوقة بنسخة إلكترونية في قرص صلب لإتاحتها بالمستودع الرقمي للجامعة DSpace.

¹ معلومات مستقاة من مقابلة مع مسؤول مصلحة البحث البيبليوغرافي بمكتبة جامعة العربي بن مهيدى، أم البوقي، بتاريخ 21/04/2025

² معلومات مستقاة من مقابلة مع مسؤول مصلحة البحث البيبليوغرافي بمكتبة جامعة العربي بن مهيدى، أم البوقي، بتاريخ 21/04/2025

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

- جناح خاص بالسمعي البصري (MULTIMEDIA): مجهز بـ 16 مقعداً وجهاز تلفاز مع قارئ DVD

وустройة الاستماع (CASQUE) إضافة إلى جهاز عرض (DATASHOW).

2- "الطابق الأول": ويكون من:

- القاعة الأولى: مزودة بـ 488 مقعداً، وهي مخصصة للتصفح المباشر للكتب في عدة تخصصات.

- القاعة الثانية: خاصة بطلاب الآداب واللغات لرصيدها الكبير.

- فضاء البحث البيبليوغرافي مزود بـ 15 حاسوباً يعمل بنظام (OPAC)، ومرتبط بشبكة الاتصال، يسهل للمستفيد عملية البحث عن الأوعية الفكرية.

3- الطابق الثاني: ويكون من:

- قسم المراجع والدوريات: يتسع لـ 400 مقعد، وهو مخصص للمجلات والقواميس والمعاجم وأمهات الكتب.

- فضاء العمل الجماعي: وهو مزود بـ 70 مقعداً.¹

- 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 المتosteatas الحسابية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمقياس يتضمن ثلاثة 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.

¹ - معلومات مستقاة من مقابلة مع مسؤول مصلحة البحث البيبليوغرافي بمكتبة جامعة العربي بن مهيدى، ألم البواني، بتاريخ 21/04/2025

الفصل الثالث: جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

1.3. تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

الجدول رقم (02): يمثل البيانات الشخصية لمفردات العينة

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

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً 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 "سيرفوكوال"، فمن حيث الجنس تظهر البيانات أن توزيع العينة كان متساوياً بين الذكور والإناث، حيث مثل كل منهما نسبة 50% (25 مفردة لكل فئة). ويعد هذا التوازن مؤشراً إيجابياً على حيادية العينة، إذ يتاح إجراء مقارنة عادلة بين آراء الجنسين فيما يخص جودة الخدمات المكتبية دون انحياز. ثانياً المستوى؛ توضح النتائج أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى مستوى

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

الليسانس بنسبة 52%， تلهم فئة طلبة الماستر بنسبة 40%， في حين بلغت نسبة طلبة الدكتوراه 08%. هذا التوزيع يعبر عن تمثيل مختلف المستويات التعليمية، مما يمنحك 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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين انطلاقاً من نتائج Excel.

يعرض الجدول رقم (03) أعلى مجموع الدرجات التي تحصلت عليها كل عبارة من عبارات الاستبيان عبر المحاور الخمسة لمقياس "سيرفوكوال". بحيث جاء محور الاستجابة في المرتبة الأولى، مما يعكس مستوىً 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 موظفي 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 مستوىً جيداً من رضا المستفيدين عن تعامل الموظفين، ومدى احترامهم واهتمامهم. يعد هذا مؤشراً إيجابياً على الجانب الإنساني في تقديم الخدمات. محور الملموسيّة 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.

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

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	تقديم 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				

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 مهيدى أم البواقي، على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق، وأن إدراكتهم لجودة الاعتمادية كانت متقاربة ومتباينة، 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 أعلىها 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 تحديات 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 متذمراً جداً إلا أنه الأدنى ضمن بعد الاعتمادية مما يشير إلى نقص في الإعلان أو الترويج لمصادر المعلومات الجديدة من قبل المكتبة قيد الدراسة.

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

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

الرقم	العبارة	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				
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 لتفاعل 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.

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

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	يمتلك 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				
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 قيمة 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 والأمان أثناء التعامل، ويرجع ذلك إلى إمكانية في سوء التجارب السابقة مع أحد الموظفين التي قد أثرت على الانطباع العام لدى بعض المستفيدين.

الفصل الثالث: جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

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

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تقدّم المكتبة خدمات مخصصة تلبي احتياجاتك.	03.50	00.95	مرتفعة
02	يتعامل الموظفون معك بطريقة شخصية ومراعية.	03.52	01.11	مرتفعة
03	يبدي موظفو المكتبة الاهتمام باحتياجاتك كطالب.	03.66	01.04	مرتفعة
04	تقدّم 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				

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 لاحتاجاتهم. ونرى أيضاً من خلال الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين (02.86) و (03.66)، حيث كانت أعلىها 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، نظراً لارتباطها بالسمات الشخصية والخصائص الفيزيولوجية، بل وقد تتأثر أيضاً بعوامل متعلقة بنوع الجنس، سواء لدى الذكور أو الإناث.

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

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

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 كافي يلبي احتياجاتك.	02.40	01.24	متوسطة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام				
01.27				

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 بعد حصل على أضعف النتائج وقد تم تأكيد ذلك ميدانيا خلال فترة الترسّص، حيث لوحظ أن المكتبة محل الدراسة توفر على بُو 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 ونمط 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 نسبياً من الرضا، الأمر الذي يتطلب مراجعة وتحسينات مدققة لهذا الجانب.

3-2-النتائج على ضوء الفرضيات:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية، والتي سعينا من خلالها إلى تقديم صورة دقيقة ومعبرة عن درجة جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدى أم البوابي في ضوء أبعاد مقياس سيرفوكوال، وبالاستناد إلى الفرضيات المطروحة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، وهي:

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

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 استعدادا دائما 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 سيرفوكوال، 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 لمساعدة. 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".

يتبيّن 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 لمجموع 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 لمجموع عبارات مؤشر التعاطف 3.38، وهو ما يعد درجة مرتفعة. كما أن أربع عبارات من أصل خمس قد

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

حصلت على متوسطات مرتفعة تراوحت بين 3.40 و 3.66 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 توفر على بيئة مناسبة ومرحية لضمان تلبية احتياجات المستفيدين."

يبين الجدول رقم (08) أنه رغم وجود بعض التجهيزات فإنهما غير مفعلة أو غير كافية لتقديم خدمة بمستوى تقني متميز. فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات مؤشر الملموسيّة 3.20، وهو ما يعد درجة مرتفعة. كما أن عبارتين من أصل خمس قد حصلت على متوسطات مرتفعة تراوحت بين 3.76 و 3.90 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 البواني عن مجموع من النتائج العامة التي تعكس واقع جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين وفق مؤشرات مقياس سيرفوكوال. يمكن تلخيص أبرز هذه النتائج كما يلي:

1. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر الاعتمادية بدرجة جودة مرتفعة حسب مقياس سيرفوكوال، 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 سيرفوكوال، 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 سيرفوكوال، ويعكس هذا البعد شعور المستفيدين بالثقة والطمأنينة في التعامل مع موظفي المكتبة، إلى جانب كفاءة الموظفين ومعرفتهم التي تشعر المرتادين بالأمان خلال تلقيم للخدمة.

4. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر التعاطف بدرجة جودة مرتفعة حسب مقياس سيرفوكوال، ويرتبط هذا البعد بمدى تفهم الموظفين لاحتياجات المستفيدين وتقديم الدعم المناسب لهم.

5. تتميز خدمات المكتبة المركزية من ناحية مؤشر الملموسيّة بدرجة جودة متوسطة حسب مقياس سيرفوكوال، هذا يعني وجود بعض الجوانب الإيجابية، مثل توفر الحد الأدنى من التجهيزات أو مستوى

الفصل الثالث:

جودة خدمات المكتبة المركزية وفق مقياس سيرفوكوال.

مقبول من النظافة، لكنه يشير أيضاً إلى وجود فجوة بين ما يتوقعه المستفيدين وما تقدمه المكتبة فعلياً 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 وسرعة تلبية الطلبات، على عكس الملموسة الذي سجل أدنى مستوى.

7. وجود تفاوت في إدراكات المستفيدين لجودة الخدمات وهو ما يعكس الحاجة الماسة إلى مزيد من الجهد لتحسين أداء المكتبة عموماً وفي الجوانب المادية خصوصاً.

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 جيداً 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 لزيادةوعي المستفيدين ورفع مستوى إدراكيهم 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 مزيداً من التحسينات.

4-3- المقترنات الدراسية:

1. تعزيز البنية التحتية للمكتبة من خلال تحديث التجهيزات التقنية وتحسين صيانة الأجهزة.
2. تحسين الفضاء المادي للمكتبة لجعله أكثر ملائمة لاحتياجات المستفيدين.
3. الاستمرار في تعزيز الجوانب الإيجابية في التعامل مع المستفيدين، مثل الاستجابة والسلامة.
4. تحسين قنوات الاتصال الداخلي لزيادةوعي المستفيدين بالتحديات والخدمات الجديدة.
5. تعزيز الإعلام المكتبي لتحسين إدراك المستفيدين 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 تسلیط الضوء على واقع الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهیدی – أم البوachi، 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 الملموسة.

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 ترسیخ 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 شمولا، بما يدعم تبني مقاييس علمية دقيقة في تحسين جودة الخدمات داخل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

القائمة

البيجيونغرافية

1. مراجع باللغة العربية:

• الكتب:

1. إبراهيم السعيد مبروك. الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2013.
2. أنجرس موريس، صحراوي، بوزيد، وأخرون. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. الجزائر: دار القصبة للنشر، 2006.
3. التروري، محمد عوض وأخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكم 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 حميتراللنشر، 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. ط 03. 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 عشري، 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، رحي مصطفى، غنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي: الاسس النظرية والتطبيق العلوي. 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.

• المجالات 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 أهلا الحضرية . مجلة كلية التربية. 2019. مج 2، ع 184.

21. الحمزة، منير، لعيال، 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. الشغيفي، 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، وأخرون. 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، بعيين، 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. مج 12.

26. مزياني ، نور الدين، عاشر، ايمان. قياس جودة الخدمات الفندقية باستخدام نموذج Servqual: دراسة ميدانية على بعض فنادق أربع نجوم. دراسات العدد الاقتصادي. 2016. مج 7، ع 2.

27. هادي صالح، منى. قياس جودة الخدمات المكتبية للمراكز البحثية في الجامعة التكنولوجية وفق مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية. العراق. 2018.

• أطروحة 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 الجزائر 3، 2022.

29. بلقنيشي، سارة، وأخرون.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 -المراكز التجاري OASIS بقالمة-. مذكرة ماستر. إدارة أعمال. قالمة: جامعة 8 ماي 1945، 2019.

31. عزوق، يونس. قياس جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدين دراسة حالة مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري نموذجا. مذكرة ماستر . علم المكتبات و التوثيق. الجزائر العاصمة: جامعة الجزائر 2، 2019.

32. عطية، كوثر، محرز، بثينة. قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- باستخدام مقاييس LIBQUAL+. مذكرة ماستر. تسيير ومعالجة المعلومات. تبسة: جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، 2023.

33. عو默، 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.

34. غربي، أم الشيخ، قلقال، حيزية. جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيلار-. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيلار: 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 مرداح 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-تيلار. مذكرة ماستر. هندسة وتكنولوجيا المعلومات. تيلار: جامعة ابن خلدون، 2021.

37. مساح، راجح، عمران، فاطيمة. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية ابن خلدون تيلار نموذجا. مذكرة ماستر. تكنولوجيا وهندسة المعلومات. تيلار: 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.

• مراجع 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 Its 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. Entreprenariat et developpement .Guelma : Université 08 mai 1945, 2014.
46. STV, FST. Compréhension de la qualité dans les services . Schweizer Tourismus-verband. Bern.

الملاحة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

استماراة استبيانة

هذا الاستبيان هو في اطار تحضير شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، ترافق هذه الاستماراة لتفصيلية الجانب النظري للبحث المعنون:

قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام مقياس SERVQUAL
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدى - أم البواني .

تحت اشراف :

أ. وليد لحول.

من اعداد:

شيماء زحاف.

إيمان سلطانية.

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

الملاحق

البيانات الشخصية:

1. الجنس: -ذكر -انثى

2. المستوى: -ليسانس -ماستر

3. التخصص
.....

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	الخيار العبرة	
------------	-------	-------	----------------	----------------	---------------	--

المحور الأول: الاعتمادية

					توفر لك المكتبة خدماتها بشكل دائم ومنتظم.	01
					توفر لك المكتبة الأوعية الفكرية المطلوبة من كتب ومقالات ومذكرة وغيرها في الوقت المحدد.	02
					تقديم لك المكتبة المعلومات ومصادرها المطلوبة بدقة.	03
					حسب رأيك يتم تحديث المعلومات الموجودة في المكتبة بانتظام	04
					يمكنك الاعتماد على المكتبة للحصول على المساعدة في الأوقات الحرجة.	05

المحور الثاني: الاستجابة

					يتم الرد على استفساراتك بشكل سريع ودون تأخير.	06
					يتواجد الموظفون لمساعدتك وتقديم الخدمة عند الحاجة.	07
					يتم تقديم المساعدة لك بسرعة عندما تطلبها.	08

الملاحق

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

المحور الخامس: الملموسيات					
					تتميز المكتبة بالنظافة والتجهيز الجيد.
					توفر لك المكتبة الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة.
					مرافق المكتبة ومعداتها في هيئة وحالة جيدة.
					توفر لك المكتبة بيئة مريحة ومناسبة للدراسة.
					تتوافر أجهزة الكمبيوتر والطابعات في المكتبة بشكل كافي يلبي احتياجاتك.