

تقويم جودة الخدمة المكتبية من وجهة نظر مستعمليها

ملخص

أصبح تطوير التعليم العالي ضرورة تفرضها متغيرات الحاضر والمستقبل، خاصة في ضوء التقدم الهائل في كم وكيف المعرفة ووسائل إيصالها، حتى صار السعي لتحقيق الجودة في الجامعات مطلباً ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها وتمثل الخدمة المكتبية حجر الزاوية في تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي وتشمل كل ما يخص عملية التعليم والتعلم والبيئة المحفزة لهما مما جعل من المكتبة معياراً يمكن من خلاله تقويم الجامعات. تواجه المكتبات الجامعية في الجزائر جملة من التحديات والمشاكل المتمثلة أساساً في الاكتظاظ المتزايد لروادها إضافة إلى النقص الملاحظ في المراجع خاصة الحديثة منها وعدم وجود فهرس موحد للمكتبات على شكل قاعدة معلومات بيبليوغرافية تقوم على مواصفات عالمية مما يؤثر سلباً على مستوى الرضا لدى مستعملي الخدمات المكتبية. لذلك جاءت هذه الدراسة لتتناول عملية تقويم جودة الخدمة المكتبية من وجهة نظر مستعمليها و المتمثلين أساساً في الطلبة، وقد خلصت الدراسة أساساً إلى ضرورة إمداد العاملين في المكتبات بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة وتحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية أي السبق والتطور والتوقع المستمر للتغيير والتطور في رغبات المستفيد.

الكلمات الأساسية: التعليم العالي، ضمان الجودة، الخدمة المكتبية، تقويم.

أ. غنية فيلالي

أ.د. عبد الكريم بن عراب

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
جامعة قسنطينة 2
الجزائر

Abstract مقدمة

أصبح تطوير التعليم العالي ضرورة تفرضها متغيرات الحاضر والمستقبل، خاصة في ضوء التقدم الهائل في كم وكيف المعرفة ووسائل إيصالها، حتى صار السعي لتحقيق الجودة في الجامعات مطلباً ضرورياً يستلزم وضع مؤشرات ومعايير لها.

The industrial clusters are one of The development of higher education has become a necessity imposed by present and future variables, this is especially in light of the tremendous progress in the quantity and quality of knowledge and their means of delivery, until the pursuit of quality in universities

يمثل مدخل ضمان الجودة في التعليم العالي مجموعة من الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي والعملية التعليمية المؤداة تستوفي مطالب الجودة ، ويتضمن هذا المدخل التقويم المستمر لكل مكونات وأنشطة المؤسسة التعليمية وأداء كل مكون من مكوناتها والخدمات التي تقدمها ويشمل كذلك تحليل جميع الأعمال والنتائج ومقارنتها بمطالب الجودة ومعاييرها.

تمثل الخدمة المكتبية حجر الزاوية في تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي وتشمل كل ما يخص عملية التعليم والتعلم والبيئة المحفزة لهما مما جعل من المكتبة معيارا يمكن من خلاله تقويم الجامعات.

لذلك كان لا بد أن تتناول عملية تقويم جودة الخدمة المكتبية جملة من البنود كتقويم مصادر المعلومات والخدمات من حيث النوعية، العمق، التنوع، والحدثة ، إضافة إلى ضرورة توفير وتسهيل الولوج إلى المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى سواء ما يتصل منها بالأدوات أو بالعاملين الأكفاء القائمين على تشغيلها وتقديم الخدمات فيها، وذلك تبعا للتطورات الرقمية التي يشهدها المجتمع المعرفي اليوم، مما يستدعي مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي. انطلاقا مما سبق، يمكننا طرح التساؤل التالي: "هل الطالب الجامعي راضي عن جودة الخدمة المقدمة من طرف مكتبة العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري".

has become a necessary requirement which needs establishing its indicators and standards . The library service is the cornerstone in improving the quality of higher education institutions, it contains everything related to teaching and learning process , and the simulating environment which made the library a standard to evaluate universities.

Algerian university libraries are facing a set of challenges and problems mainly represented in the increasing overcrowded of its goers, the significant decrease in references particularly the recent ones, and the lack of unified index for libraries in form of bibliographic database based on international standards, which negatively affects the level of satisfaction among users of these library services. So this study is dealing with library service assessment from students viewpoint. The study has concluded that it is very important to supply workers in libraries with systems, procedures and guidelines to ensure the proper functioning efficiently and achieving excellence by building competitive advantage elements, which means the precession and continuous development of change and development in beneficiary's wishes.

Keywords: Higher education, quality assurance, library service, assessment.

فرضيات الدراسة: تستند الدراسة التطبيقية أساسا إلى فرضيتين هما :

الفرضية الرئيسية الأولى :

- لا يوجد الاهتمام والتهيئة اللازمة للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري"
- أ- لا يوجد اهتمام بالخدمات الإدارية للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري".
- ب- لا يوجد اهتمام بمصادر المعلومات للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري".
- ج- لا يوجد اهتمام بالجو العام للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري".

الفرضية الرئيسية الثانية :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات الإدارية ومصادر المعلومات والجو العام للمكتبة باختلاف سنوات الدراسة.
- أ- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير الخدمات الإدارية باختلاف سنوات الدراسة.
- ب- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير مصادر المعلومات باختلاف سنوات الدراسة.
- ج- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير الجو العام للمكتبة، فيما يتعلق بسنوات الدراسة .

أولا :الإطار النظري للدراسة

يعتبر التعليم العالي من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لأنه يأتي استكمالاً لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية ، يعتبر من أهم سمات التطور والتقدم لدى أي مجتمع من المجتمعات كما يعد الأكثر تأثيراً في بنية المجتمع وتقع على عاتقه مهمة إعداد الإطارات البشرية المؤهلة والقادرة على ولوج سوق العمل ومواكبة التطورات العلمية والتقنية الحديثة ،لذلك كان لابد من إيلاء هذه المرحلة الاهتمام الضروري لتحقيق مستوى الجودة اللازم للحصول على منتج تعليمي قادر على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، المجتمع وكل الجهات الداخلية والخارجية المستفيدة .

I. الجودة في التعليم العالي:

يعتبر مفهوم الجودة في التعليم من المفاهيم الحديثة، فقد نشأ وتطور في كنف العمليات الإنتاجية وكانت تطبيقاته ذات نتائج باهرة على مختلف الأصعدة، لذلك كان لابد من دخوله مجال الخدمات ومن بينها خدمات التعليم، إن انتقال مفهوم الجودة من القطاع الصناعي إلى التعليم، والجدل الذي تلا ذلك بين المختصين والباحثين جعل منه

مفهوما معقدا(1) حيث تم تعريف جودة التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج و الإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ويقصد بجودة التعليم أن يكون التعليم ممتعا وأن يكون عضو هيئة التدريس يقضا باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة (2) .

1- تعريف جودة التعليم العالي :

أصبح التوجه نحو تحقيق جودة التعليم الجامعي ومؤسساته وبرامجه مدخلا رئيسيا ومتطلبا ضروريا لتطوير التعليم الجامعي، يؤكد ذلك تعدد المؤتمرات والندوات العلمية المحلية والإقليمية والدولية التي تناولت جودة التعليم الجامعي وكيفية تحسينها وتحقيقها وضمانها لمؤسساته وبرامجه.

1-1 تعريف الـ UNESCO :

خلال الملتقى الدولي لجودة التعليم العالي والمنظم من طرف الـ UNESCO عرفت الجودة في التعليم العالي بأنها : "مفهوم معقد، ديناميكي متعدد الأوجه، يعتمد على بيانات الفترات السابقة، وعلى استشراف المستقبل والتوافق معه وتوجيهه، يمثل انعكاسا للبنية الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية والسياسية على المستوى الجهوي الوطني والإقليمي". (3)

1-2 تعريف وكالة ضمان الجودة البريطانية :

عرفت وكالة ضمان جودة التعليم العالي البريطانية (QAA)، جودة التعليم العالي بأنها: "أسلوب لوصف جميع الأنظمة والموارد والمعايير المستخدمة من طرف الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلبة، والمناهج الدراسية والقدرات البحثية". (4)

1-3 تعريف الجمعية الأوروبية لضمان الجودة ENQA:

توصي الجمعية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي بعدم اعتماد تعريف موحد لجودة التعليم العالي بل تحت كل مؤسسة جامعية على التساؤل حول جودة ما تقدمه من خدمات تعليمية، خدمات مرافقة وكيفية أداء وظائفها بما يتناسب مع أهدافها المسطرة (5).

1-4 تعريف Corner

أشار Corner إلى أنه عادة ما يتم تعريف الجودة في التعليم العالي اعتمادا على أربعة أبعاد أساسية (6):

- البيئة الجامعية والبنية التحتية؛

- المناهج والمقررات والبرامج والتخصصات العلمية ...
- العملية التعليمية ، تدريس، تعلم، بحث، إبداع، ابتكار...
- مخرجات التعليم العالي ومدى مواءمتها لسوق العمل.

ويتم ذلك وفق اعتبارين هما:

❖ **المفهوم العملياتي للجودة :** من خلال تحسين مخرجات التعليم العالي ومواءمتها لسوق العمل ومساهمتها الفعالة في التنمية ومواجهة التحديات والمتغيرات المحلية والعالمية .

❖ **التحول إلى الجودة :** (تأكيد المواءمة للغرض) من خلال تحقيق الجودة في طريقة الأداء تحديد الأهداف وجودة البرامج التعليمية...

2- أهداف تطبيق الجودة في التعليم العالي:

لتطبيق مفاهيم الجودة في التعليم العالي جملة من الأهداف نذكر منها (7):

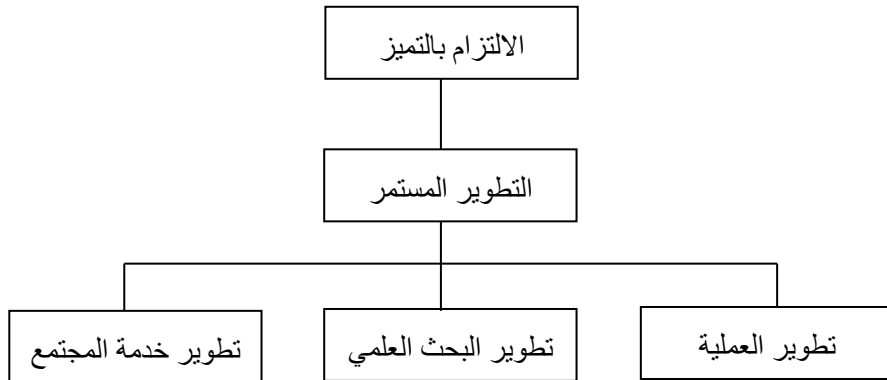
- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات

- زيادة الكفاءة التعليمية و رفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين ؛
- تمكين إدارة الجامعة من حل المشاكل بالطرق العلمية الصحيحة ؛
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ؛
- الوفاء بمتطلبات الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي والمجتمع.

3- أهمية تطبيق مفاهيم الجودة في التعليم العالي :

تظهر أهمية الجودة في خدمات التعليم العالي لتطوير البلدان والمجتمعات، لأن المؤسسات الجامعية تحضر المتخصصين الذين سيعملون كمسيرين للموارد العامة والخاصة للدولة ويحرصون على النشأة السليمة للجيل الجديد، في كل المجالات (8)، كما أن المعاملات على مستوى قطاع التعليم العالي، عبارة عن خدمات صرفة ، فهي نتاج تفاعل وتواصل الأفراد مما يستوجب لتحقيق إشباع المستفيد، توفر جودة التواصل الشخصي، لذلك يحتاج التعليم العالي بصورة مستمرة إلى تحقيق الرضا التام للمستفيدين من العملية التعليمية (داخل وخارج الجامعة)، مواكبة توقعاتهم ، احتياجاتهم و اهتماماتهم (9) . يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي (10).

الشكل رقم (1) : الإطار العام للجودة في الجامعة



المصدر: القيسي هناء محمود، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي الأساليب والممارسات، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2011 عمان، الأردن ص 215.

إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل فرد وإدارة وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، بالتالي فالجودة هي القوة التي تدفع نظام التعليم العالي بشكل فعال ليحقق أهدافه المسطرة.

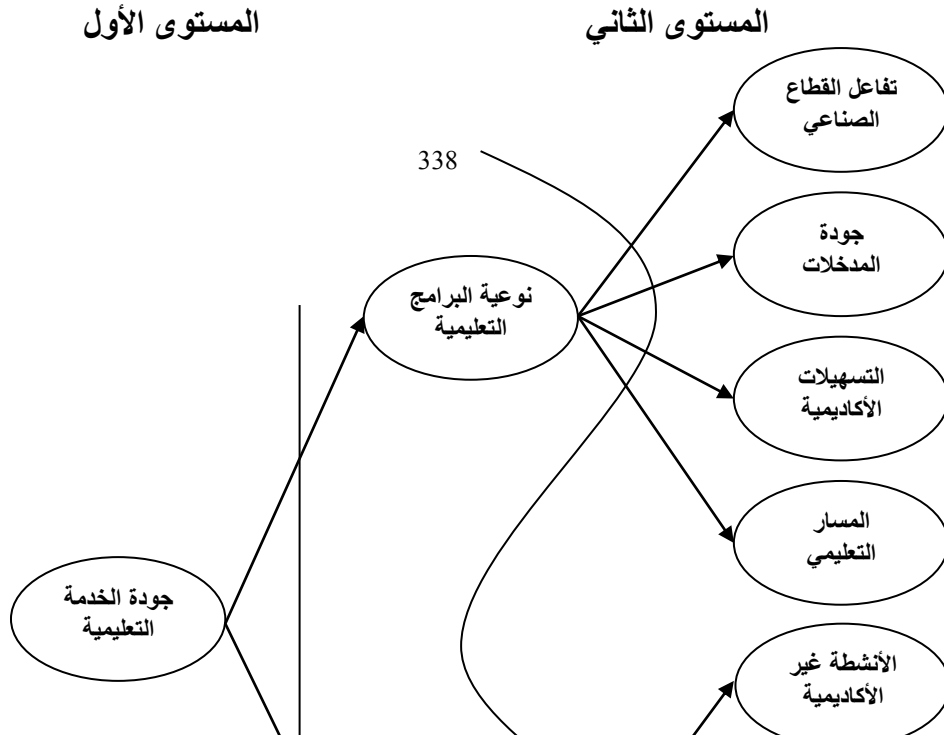
4- النموذج المفاهيمي للجودة في التعليم العالي:

بالاعتماد على أدبيات جودة التعليم العالي تم تطوير نموذج مفاهيمي (11) ، يتكون من بعدين رئيسيين :

- البعد الأول: نوعية البرامج التعليمية ؛
- البعد الثاني: نوعية الحياة الجامعية.

صمم هذا الإطار المفاهيمي وفق شكل هرمي، يعزز تصورات متعددة لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات، في إطار واحد وشامل موجه لقيادات الكليات الساعين إلى استخدام نوعية الخدمة كعنصر حيوي من الإستراتيجية المنتهجة كما يسمح هذا النموذج بتحليل جودة الخدمة المقدمة في الجامعات على عدة مستويات كما يتضح من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2) : النموذج المفاهيمي لجودة خدمة التعليم العالي



Source: Rajani Jain and all, conceptualizing service quality in higher education Asian Journal on quality , 2011, vol 12 iss 3 pp 296, 314.

أ- المستوى الأول: يضم بعدين نوعيين، هما نوعية البرامج التعليمية ونوعية الحياة الجامعية، حيث يتم شرح جوانب مشتركة من نظم تقديم الخدمات في مؤسسات التعليم العالي ويتم تحليل العملية الخدمية من طرف الممارسين، من خلال صياغة وإدارة الإستراتيجيات.

ب- **المستوى الثاني:** يضم ثمانية أبعاد فرعية ، تعكس جوانب محددة من عملية تقديم الخدمات في مؤسسات التعليم العالي، ويمكن للممارسين على هذا المستوى تحليل العملية الخدمية من خلال متابعة العمليات الإدارية اليومية

1-4 نوعية البرامج التعليمية:

تعتبر جودة البرامج التعليمية ، بعدا مهما للنموذج المقترح للجودة في التعليم العالي وذلك باعتبار برامج التدرج والدراسات العليا المقدمة للطلبة، الخدمات التعليمية الرئيسية .

ويعرف بعد جودة البرامج التعليمية اعتمادا على أربعة أبعاد فرعية هي:

- **المقرر الدراسي:** ويمثل محتوى البرامج التعليمية وفائدته بالنسبة للمجتمع؛
- **المرافق الأكاديمية:** تشمل المرافق الخاصة بأجهزة الحاسوب ، المكتبات والمختبرات؛
- **تفاعل قطاع الصناعة:** تمثل العمليات الصناعية المقدمة للطلبة خلال مرحلة من برنامجهم التعليمي؛
- **جودة المدخلات:** تمثل نوعية الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمدخلات من الكفاءات المعرفية.

2-4 نوعية الحياة الجامعية :

تعتبر نوعية الحياة، البعد الثاني الأساسي، لهذا النموذج المقترح وذلك إنطلاقا من كون الطلبة ، يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في الحرم الجامعي للكلية، بالتالي فالحياة الاجتماعية للطلبة في الحرم الجامعي يصبح عاملا هاما في تحديد جودة الخدمة المدركة للكلية.

ويعرف بعد نوعية الحياة الجامعية اعتمادا على أربعة أبعاد فرعية هي:

- **المرافقة الداعمة،** الخاصة أساسا بالإقامات الجامعية، المستوصف وكل المرافق المتوفرة في الحرم الجامعي.
- **الأنشطة الطلابية غير الأكاديمية،** كالأنشطة الاجتماعية .
- **المبنى الجامعي،** موقعة وبيئته.
- **جودة الخدمات الجامعية،** والذي يحدث على مستويين هما:
 - ✓ التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد.
 - ✓ إدراك الطلبة لجودة الخدمة ، تتأثر بمواقف وسلوكيات مقدمي الخدمات التعليمية وخبرتهم والتي تؤثر تأثيرا مباشرا على تقييم الطلبة لخدمات التعليم العالي.

ضمان الجودة في التعليم الجامعي ، مدخل جديد يهدف إلى تحسين الجودة بشكل دائم ومستمر ويعمل على رفع مستوى فعالية المؤسسة الجامعية ، من خلال عملية التقويم المؤسسي الشامل والمراجعة المستمرة (12).

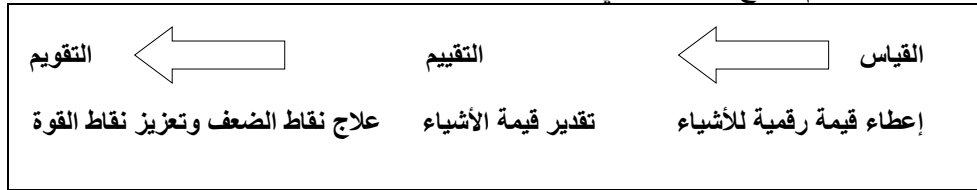
II. تقويم جودة التعليم العالي:

ضمان الجودة ، هي مجموع الأنشطة والأساليب والإجراءات والتدابير التي تتخذ للتحكم في جودة المنتج التعليمية، بغرض تلبية احتياجات و متطلبات سوق العمل بأفضل صورة وأنسب تكلفة ، هي مجموع الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة تستوفي مطالب الجودة (13).

لذلك يمكن القول أن الجودة لا يمكن ضمانها أو تحقيقها أو تحسين مستواها، إلا من خلال التقويم المستمر، الذي يعتبر مدخلا مهما لضمان الجودة وتحسينها مما يؤدي إلى حصول المؤسسة على موثوقية كل من يتعامل معها أو يستفيد منها.

1- مفهوم تقويم الجودة في التعليم العالي :

اعتلى التقويم بمختلف أنواعه ومستوياته مكانة مهمة في فضاء العمل التربوي والتعليمي في ظل تطور النظريات التربوية الحديثة وتوصلها إلى نتائج تؤكد دوره المعلن والخفي في تسيير العملية التعليمية وإنجاز ما تم التخطيط له من أهداف وغايات، وبدونه يصبح التعليم والتعلم مجرد عملية عشوائية لا تتحدد منجزاتها ولا يعرف من خلالها جوانب قوتها ونواحي قصورها (14) وتشتمل عملية التقويم على القياس الذي يعرف على أنه العملية التي تحدد بواسطتها كمية ما يوجد في الشيء من الخاصية أو السمة التي تقاس، كما تشتمل عملية التقويم أيضا على التقييم أي التقدير والتقييم هو تحديد قيمة الشيء، ولتوضيح العلاقة بين كل من القياس والتقييم والتقييم ندرج الشكل التالي:



المصدر : رافدة عمر الحريري، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012، ص 325.

2- مجالات التقويم في التعليم العالي :

يعد التقويم مكونا مهما من مكونات النظام التعليمي لا يمكن إغفال أهميته وأثره، يكتب دقته من دقة وسائل القياس وصحتها وقدرتها على توفير البيانات المفيدة في

إصدار الأحكام والتقديرات التي تتوقف عليها عملية تحسين الجودة وتطويرها (15) لذلك كان التقويم هو مقدمة العملية التطويرية في التعليم العالي بكل ما تحتويه من أنشطة وإمكانات وبرامج وطاقات بشرية ومادية بما في ذلك مراكز المعلومات في الجامعة وعلى رأسها المكتبة الجامعية .

تعتبر المكتبة مؤسسة فرعية ضرورية للمجتمع الجامعي، لما تقدمه من دعم للبرامج وتوسيع آفاق البحث والاهتمام والإطلاع وتطوير المكتسبات العلمية والمهارات الفكرية للباحثين وذلك انطلاقاً من كونها "مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في الدراسة أو الأعمال البحثية أصبحت من المعايير التي يمكن من خلالها تقويم الجامعات (16)، كما تعد من المؤسسات والمرافق العلمية والثقافية التي من شأنها أن تلعب دوراً بارزاً في تطوير المجتمعات وذلك بتطوير البحث العلمي من خلال تقديم خدمات ذات فعالية للقائمين عليه.

1-2 تعريف المكتبة الجامعية:

المكتبة الجامعية ، كما عرفها Inorman Higham في كتابه the library in the university ، بأنها لب وجوهر الجامعة، إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي، لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال ولعل أهم وظائف المكتبة الجامعية هو الحصول على المعلومات أو على أوعيتها سواء كانت تقليدية كالكتب والدوريات أو غير تقليدية كالأقراص المضغوطة والتسجيلات الصوتية والمرئية والإلكترونية، إضافة إلى الخدمة الإدارية وتسيير المكتبة من إمكانيات بشرية مؤهلة ومادية كافية (17) .

2-2 أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة أهدافها من الجامعة ذاتها، وعليه فهي تساعد في نقل المعرفة وتلبية متطلبات البحث العلمي من خلال توفير المراجع ومصادر المعلومات المختلفة للمستفيدين بما يسهل عملية التحصيل العلمي والمعرفي، كما أن نقل المعرفة ونشرها من مكان إلى آخر ومن جيل إلى آخر تمكن الخريج الجامعي من تولى الدور المنوط به لخدمة المجتمع ولعل من أهم وظائف المكتبة الجامعية، هو الحصول على المعلومات أو على أوعيتها، سواء أكانت تقليدية كالكتب أو الدوريات أو غير التقليدية كالأقراص المضغوطة والتسجيلات الصوتية والمرئية والإلكترونية، إضافة إلى الخدمة التي تعتبر من أهم الخدمات، وهي الجانب الإداري والتسيير للمكتبة، من إمكانيات بشرية مؤهلة ومادية كافية.

2-3 وظائف المكتبة الجامعية:

يمكن إدراج أهم الوظائف المنوطة بالمكتبة الجامعية فيما يلي (18):

- توفير المقتنيات والمصادر الضرورية لمستعمليها من باحثين وطلبة .
- إعداد قوائم منظمة بمحتويات المكتبة وبأشكال مختلفة ولكل الأوعية لتسهيل عملية الإعارة.
- القيام بمعارض وندوات قصد التعريف بمحتويات المكتبة .
- توفير العنصر البشري المؤهل مكتبيا وتقنيا.
- تسهيل ومساعدة الباحثين والطلبة للحصول على الأوعية المعلوماتية بأقصر وقت وأقل جهد.
- تأمين خدمة الإعارة والتبادل بين المكتبات .

أما الأسباب التي دفعت المكتبات الجامعية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات فيمكن إدراجها كما يلي(19):

- تغير طبيعة المعلومات والحاجة إليها نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي والاقتصادي؛
- تضاعف ونمو حجم الإنتاج الفكري سنويا بنسبة 10% ؛
- الحاجة إلى المعلومات الحديثة أكثر من التركيز على ما يصدر في الكتب ؛
- تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية والاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكشيف الآلية، خاصة في ما يتعلق بالدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية؛
- الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها، والوصول إلى المعلومات واسترجاعها وبثها ونسخها بسهولة وسرعة؛
- المساهمة في إقامة شبكات ونظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث؛
- إيجاد حل لمشكلة ضيق المكان، وهي مشكلة كل المكتبات مهما كانت مساحتها؛
- تقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل، من خلال الاستعاضة عن شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية العالية الثمن كالموسوعات والدوريات والكشافات، بأقراص ليزر CD-ROM .

2-4 التحديات التي تواجه المكتبة الجامعية الجزائرية :

تسعى المكتبات الجامعية إلى تحسين علاقاتها مع روادها، من خلال تطوير خدماتها بما يتناسب والملاحم التكنولوجية لهذا المجتمع الحديث الذي أصبح يعرف بعصر المعلوماتية ويرى الباحثون أنه بعد سنة 2012 ستكون جميع المعلومات البيبليوغرافية عن الوثائق والفهارس إلكترونية كما سيتم الرجوع إلى الدوريات إلكترونيا بنسبة 90% أما الكتب بالنصوص الكاملة فستكون إلكترونية بنسبة 20% مما سيؤدي إلى التراجع عن إصدار المطبوعات الورقية، من ثم فإن المكتبة الجامعية

الجزائرية تواجه جملة من التحديات نلخصها فيما يلي:

1-4-2 البيئة الرقمية العالمية : حيث أصبحت المكتبة الجامعية مطالبة بتأدية وظائف جديدة وتحقيق مطالب أكثر تطورا، خاصة بظهور خدمات الإنترنت السريعة والمتجددة، إضافة إلى تحدي المكتبات الإلكترونية لذلك فإن المكتبات الجامعية اليوم مطالبة بتوفير الكتب، الدوريات والأطروحات الإلكترونية.

2-4-2 المنافسة المتزايدة : وذلك في كيفية الحصول على المعرفة بسهولة ، مع انتشار وسائط المعلومات المتعددة للحاسوب والأقراص المدمجة ، الإنترنت...

إن العدد المتزايد للطلبة في الجامعات الجزائرية وما ترتب عنه من حاجات وثائقية أدى بمسؤولي هذه المؤسسات إلى إعادة النظر في تسيير المكتبات، ساعد في ذلك استعمال ما أصبح يعرف اليوم بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، واستجابة لذلك ظهرت عدة هيئات وطنية للمساهمة في عملية حوسبة المكتبات لكن هذه العملية التي انطلقت بداية التسعينيات لم تشمل كل المكتبات الجامعية واقتصرت علىوظيفتين هما الفهرسة والبحث البيبليوغرافي، هذه الوضعية راجعة إلى غياب سياسة مركزية لتحديث هذه الوحدات والتخطيط لحوسبة المكتبات بالإضافة إلى عدم إعطاء كل الصلاحيات والإمكانات المادية لمسؤولي المكتبات حتى يساهموا بفعالية في هذه العملية.

إن واقع مكتباتنا يجب أن يتطور وفق ما يخدم التنمية التعليمية والبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، وقد حاولنا الإطلاع على واقع المكتبة الجزائرية من خلال هذه الدراسة لعينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري باعتبارها الفئة التي تستخدم المكتبة بشكل حتمي ودائم .

ثانيا : الدراسة التطبيقية

نشأت النواة الأولى لمكتبة العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بالقرار الوزاري المؤرخ في 1999/12/07، ونظرا لتوفر مبنى واحد في مجمع تيجاني هدام فقد تقرر إدماج مكتبتي الحقوق والاقتصاد في مقر واحد في انتظار بناء مكتبة جديدة للكلية، تحقق ذلك بانتقال الكلية إلى مقرها الجديد بالمدينة الجديدة علي منجلي.

وبتاريخ 2004/10/15 تم تدشين مكتبة الكلية بصفة رسمية وفعلية وشرعت المكتبة في تقديم خدماتها اعتمادا على عدة أقسام هي بنك الإعارة، قاعة الإنترنت وقاعة المطالعة الحرة (20).

يعتبر قسم الإعارة من أهم الأقسام في المكتبة هدفه تقديم خدمات مرجعية سريعة ودقيقة إضافة إلى إعارة الكتب لمستعملي المكتبة سواء كانت إعارة داخلية (الكتب النادرة والمرجعية) أو إعارة خارجية والتي تتم بالرجوع إلى الفهارس الأوتوماتيكية

والورقية المعدة لهذا الغرض .

I. إجراءات الدراسة التطبيقية :

1- **مجتمع البحث وعينته:** يتمثل مجتمع البحث من طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير ، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، وقد تم توزيع 110 استبيان بعد شرح الهدف من الدراسة وكيفية ملئها، واسترجعت 87 منها، واعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد النتائج .

2- **أداة الدراسة:** تم استخدام الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، التي احتوت على قسمين، تناول القسم الأول منها البيانات الشخصية للعينة، كالعنوان، المستوى الدراسي، الجنس، بينما تناول القسم الثاني العبارات الخاصة بالخدمات الإدارية، المصادر التعليمية ، والمناخ والأثاث والتجهيزات المكتنبية .

3- **التحليل الإحصائي واستخراج الرسوم البيانية :** بعد المعالجة الإحصائية للبيانات بواسطة لحاسوب وباستعمال البرنامج الإحصائي SPSS أمكننا الحصول على المعلومات والإرتباطات اللازمة والمطلوبة، ثم وضعها في جداول تكرارية ونسبية.

4- **صدق الأداة وثباتها:** إن الوصول إلى نتائج موضوعية وموثوق فيها يتوقف على جودة أداة البحث المستخدمة أي على مدى صلاحية الاستبيان للتحقيق هذا الهدف لذلك من الضروري اختبار هذا الاستبيان لتحديد نقاط الضعف فيه وتصحيحه، من خلال مؤشرين هما:

1-4 **الصدق:** لضمان صدق الأداة، قمنا بإجراء دراسة أولية على عينة استطلاعية، لمعرفة آرائهم ومقترحاتهم حول لغة ووضوح ومحتوى أداة الدراسة، وقد تم الاستفادة من ملاحظات واقتراحات وبذلك تم التوصل للشكل النهائي لأداة الدراسة.

2-4 **الثبات:** تم التحقق من ثبات الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان باستخدام معامل (α) (Alpha de cronbach) على عينة الدراسة ، بلغ قيمته 0.86 لجميع الفقرات .

II. الخصائص العامة لعينة الدراسة :

تتكون عينة الدراسة من 87 مفردة ، حيث يظهر الجدول رقم 1 المعلومات الشخصية لأفراد العينة:

الجدول رقم (01) : معلومات شخصية عن أفراد العينة

النسبة	التكرار	البيان	
35.6	31	ذكر	الجنس
64.4	56	أنثى	

28.7	25	الأولى	سنة الدراسة
20.7	18	الثانية	
25.3	22	الثالثة	
25.3	22	ماسر	الكلية
29.9	26	تجارة	
36.8	32	تسيير	
33.3	29	اقتصاد	

المصدر : من إعداد فريق البحث على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول، يظهر أن نسبة الذكور والإناث هي 35.6% و 64.4% على التوالي، كما يظهر الجدول أن 28.7% من الطلبة هم طلبة السنة الأولى و 20.7% طلبة السنة الثانية و 25.3% طلاب السنة الثالثة و 25.3% طلبة الماسر (1 و 2).

وينقسم الطلبة محل الدراسة حسب القسم إلى: 29.9% من الطلبة يدرسون بقسم التجارة، و 36.8% من الطلبة يدرسون بقسم التسيير و 33.3% منهم يدرسون بقسم الاقتصاد .

III. اختبار فرضيات الدراسة:

1- اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد الاهتمام والتهيئة اللازمة للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري"

الفرضية الفرعية الأولى :

لا يوجد اهتمام بالخدمات الإدارية للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري".

الجدول رقم (03): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة، للعبارة الخاصة بالخدمات الإدارية للمكتبة.

مستوى المعنوية	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0.000	22.90	1.13	2.77	مواعيد فتح المكتبة ملائمة لروادها
0.000	24.81	1.11	2.97	إجراءات استعارة المواد التعليمية من المكتبة سهلة وسريعة
0.000	26.04	1.04	2.91	المدة المتاحة أمام الأعضاء للاستعارة مناسبة
0.000	21.34	1.32	3.01	موظفوا المكتبة متواجدون أثناء مواعيد

فتح المكتبة				
موظفوا المكتبة متعاونون ومستمعون جيدون لمقترحات الرواد وشكاويهم	2.43	1.29	17.52	0.000
يتميز الموظفون بسرعة الرد وتوفير ما طلب منهم	2.48	1.21	19.15	0.000
نظام الفهرس الإلكتروني في المكتبة فعال	2.69	1.14	21.92	0.000
ألمس تطور في خدمات المكتبة باستمرار	2.20	0.94	21.82	0.000

المصدر : من إعداد فريق البحث على ضوء نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول، أن العبارة رقم 4 الخاصة بالخدمات وموظفي المكتبة متواجدين في المكتبة أثناء مواعيدها جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.01 وانحراف معياري 1.32 كما يمكننا ملاحظة أن العبارة رقم 7 الخاصة بمدى فعالية نظام الفهرس الإلكتروني للمكتبة، بلغ متوسطها الحسابي 2.69 في نفس الوقت الذي جاءت فيه عبارة مدى وجود تطور في خدمات المكتبة في آخر الترتيب بـ 2.20 درجة فقط بانحراف معياري قدره 0.94 ومن ثم فرأي الطلبة إن نظام الفهرس الإلكتروني للمكتبة ذو تأثير متوسط على جودة الخدمات المكتبية، كما أنهم لا يلمسون تطورا في الخدمات المكتبية المقدمة لهم .

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد إتمام بمصادر المعلومات للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري".

الجدول رقم (04): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة للعبارة الخاصة بمصادر المعلومات:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
احتياجاتي من حيث المراجع والمصادر الورقية متوفرة	2.57	1.02	23.57	0.000
احتياجاتي من حيث المراجع والمصادر الإلكترونية متوفرة	2.53	0.97	24.20	0.000
المراجع والمصادر المتوفرة في المكتبة حديثة	2.68	0.88	28.30	0.000
الكتب والمواد الأخرى متواجدة دائما في أماكنها	2.76	1.21	21.26	0.000
هناك تنوع في المصادر كتب، مجلات ، مكتبات إلكترونية	2.21	1.13	18.17	0.000

المصدر : من إعداد فريق البحث على ضوء نتائج الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول (04) أن العبارة الرابعة الكتب والمواد الأخرى متواجدة في أماكنها دائما، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.76 وانحراف معياري 1.21، وبلغت قيمة t 21.26، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000، كما يمكن ملاحظة أن المتوسط الحسابي لعبارة مدى توفر المراجع والمصادر الإلكترونية، وعبارة مدى تنوع المصادر الإلكترونية كانت 2.53 و 2.21 على الترتيب و إنحراف معياري يقدر بـ 0.97 و 1.13 على الترتيب.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد إهتمام بالجو العام للمكتبة من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري"

الجدول رقم (05): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لعينة واحدة للعبارة الخاصة بالجو العام للمكتبة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	مستوى المعنوية
جو المكتبة والهدوء مناسبين	2.64	1.25	19.758	0.000
المكتبة نظيفة ومرتبطة	3.44	1.13	28.422	0.000
التهوية في المكتبة جيدة	2.87	1.13	23.741	0.000
مقاعد ومناضد المكتبة مريحة	3.59	1.07	31.160	0.000

المصدر : من إعداد فريق البحث على ضوء نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول، أن العبارة الرابعة الخاصة بمقاعد ومناضد المكتبة المريحة، جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره 3.59 وانحراف معياري 1.07، كما وبلغت قيمة t 31.160 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000، بينما حلت العبارة الخاصة بجو المكتبة والهدوء في آخر مرتبة بمتوسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري 1.25.

ومنه يمكن تأكيد الفرضية الأولى وهي أنه هناك تأثير للخدمات الإدارية ومصادر المعلومات والجو العام للمكتبة من وجهة نظر الطلبة على جودة الخدمة المكتبية وذلك بمستويات مختلفة.

2- اختبار الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير الخدمات الإدارية والمصادر التعليمية والجو العام للمكتبة باختلاف سنوات الدراسة للطلبة.

لفحص صحة الفرضية سنقوم باختبار تحليل التباين الأحادي Anova one way لمعرفة مدى التباين بين الطلبة حسب سنوات الدراسة في تقييمهم لجودة الخدمة المكتبية.

الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير الخدمات الإدارية باختلاف سنوات الدراسة:

الجدول رقم (06): تحليل التباين للخدمات الإدارية حسب معيار سنوات الدراسة للطلبة:

الدلالة	F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	البيان	
0.312	1.208	1.626	4.579	بين المجموعات	مواعيد فتح المكتبة ملائمة للرواد
		1.263	104.824	خارج المجموعات	
0.602	5.342	5.767	17.301	بين المجموعات	إجراءات استعارة المواد التعليمية من المكتبة سهلة وسريعة
		1.079	89.593	خارج المجموعات	
0.405	0.983	1.066	3.199	بين المجموعات	المدة المتاحة أمام الأعضاء للاستعارة مناسبة
		1.085	90.066	خارج المجموعات	
0.181	1.662	2.814	8.443	بين المجموعات	موظفو المكتبة متواجدون أثناء مواعيد فتح المكتبة
		1.607	140.545	خارج المجموعات	
0.114	2.044	3.285	9.856	بين المجموعات	موظفو المكتبة متعاونون ومستمعون جيدون لمقترحات الرواد وشكاويهم
		1.607	133.409	خارج المجموعات	
0.037	2.949	4.037	12.111	بين المجموعات	يتميز الموظفون بسرعة الرد وتوفير ما طلب منهم
		1.869	113.618	خارج	

				المجموعات	
0.605	0.618	0.821	2.463	بين المجموعات	نظام الإلكتروني في المكتبة فعال
		1.827	110.153	خارج المجموعات	
0.020	3.446	2.794	8.382	بين المجموعات	ألمس تطور في خدمات المكتبة باستمرار
		0.811	67.296	خارج المجموعات	

المصدر : من إعداد فريق البحث على ضوء نتائج الاستبيان.

توجد فروقات بالنسبة للعبارات 1 ، 2 ، 4 ، 5 ، 6 ، 8 حيث أن الفرق بين المجموعات أكبر من الفرق خارج المجموعات ، غير أن هذا الفرق ذو دلالة إحصائية بالنسبة للعبارة السادسة (سرعة الموظفين في المكتبة في الرد على الاستفسارات)، والعبارة الثامنة (مدى وجود تطور في خدمات المكتبة)، إذ أنه أقل من مستوى معنوية الدراسة (أقل من 5 %)، بالنسبة للعبارات الأخرى، فلا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية (العبارة 7 و 3).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير مصادر المعلومات باختلاف سنوات الدراسة:

الجدول رقم (07): تحليل التباين لمصادر المعلومات حسب معيار سنوات الدراسة للطلبة:

الدلالة	F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	البيان		مصادر المعلومات
				بين المجموعات	خارج المجموعات	
0.734	0.427	0.452	1.55	بين المجموعات	احتياجاتي من حيث المراجع والمصادر الورقية متوفرة	مصادر المعلومات
		0.059	87.909	خارج المجموعات		
0.281	1.297	0.219	3.658	بين المجموعات	احتياجاتي من حيث المراجع والمصادر الإلكترونية متوفرة	
		0.940	78.020	خارج المجموعات		
0.272	1.323	0.019	3.658	بين المجموعات	المراجع والمصادر في المكتبة حديثة	
		0.770	63.931	خارج المجموعات		
0.797	0.339	0.509	1.526	بين المجموعات	الكتب والمواد متواجدة دائما في أماكنها	

		0.499	124.405	خارج المجموعات	هناك تنوع في المصادر كتب ، مجلات ، ومكتبات إلكترونية
0.000	7.038	0.454	22.263	بين المجموعات	
		0.059	87.913	خارج المجموعات	

المصدر : من إعداد فريق البحث على ضوء نتائج الاستبيان.

توجد فروقات بالنسبة للعبارات 1، 4 ، 5 غير أن الفروقات ذات دلالة إحصائية فقط بالنسبة للعبارة 5 والتي تنص على التنوع في المصادر من كتب ومجلات ومكتبات إلكترونية أما عبارة مدى توفر المصادر الإلكترونية ومدى حداثة المراجع والكتب (العبارة 2 والعبارة 3) فلا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير الجو العام للمكتبة ، فيما يتعلق بسنوات الدراسة :

الجدول رقم (08): تحليل التباين لتأثير الجو العام للمكتبة حسب معيار سنوات الدراسة للطلبة

الدلالة	F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	البيان	
0.072	2.414	3.583	10.345	بين المجموعات	جو المكتبة والهدوء فيها مناسب
		1.484	123.206	خارج المجموعات	
0.674	0.513	0.664	19.06	بين المجموعات	المكتبة نظيفة ومرتبة
		1.294	107	خارج المجموعات	
0.412	0.968	1.236	3.160	بين المجموعات	التهوية في المكتبة جيدة
		1.276	105.66	خارج المجموعات	
0.376	1.048	1.206	3.692	بين المجموعات	مقاعد ومناضد المكتبة مريحة
		1.150	95.425	خارج المجموعات	

المصدر : من إعداد فريق البحث على ضوء نتائج الاستبيان.

توجد فروقات بالنسبة للعبارتين الأولى والرابعة وهي ذات دلالة إحصائية بالنسبة للعبارة الأولى أي أن جو المكتبة والهدوء مناسبين، أما بالنسبة للعبارة 2 (نظافة المكتبة) والعبارة 3 (التهوية في المكتبة) فلا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية .

بشكل عام وعلى ضوء نتائج تحليل التباين يمكن القول أن الفرضية الثانية غير صحيحة أي أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية للخدمات الإدارية والمصادر التعليمية والمناخ العام للمكتبة باختلاف سنوات الدراسة للطلبة وذلك لأغلبية فقرات الاستبيان.

ثالثا : نتائج الدراسة

من خلال النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة وجدنا أن مستوى جودة الخدمات المكتبية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري، من خلال آراء مستعمليها، المتمثلين أساسا في الطلبة، كانت متوسطة على العموم ، كما تبين من خلال تحليل التباين للخدمات الإدارية والمصادر التعليمية والمناخ العام للمكتبة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 % بين طلبة المستويات المختلفة فيما يخص مدى فعالية نظام الفهرس الإلكتروني في المكتبة ، مدى إتاحة الوقت الكافي للطلبة أمام الاستعارة، مدى توفر المصادر والمراجع الإلكترونية، مدى توفر المصادر والمراجع الحديثة والنظافة والتهوية في المكتبة.

كما تبين أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5 % بين طلبة المستويات المختلفة فيما يخص مدى لمس تطور في خدمات المكتبة الجامعية ، مدى تنوع المصادر والمراجع من كتب ومجلات دوريات ومكتبات إلكترونية بالإضافة إلى مدى توفر جو هادئ ومناسب للدراسة في المكتبة .

ويمكن إرجاع هذه النتائج إلى:

- سلوك موظفي المكتبة وطريقة تصرفهم مع الطلاب تؤثر على استخدام المكتبة والتردد عليها ، ومن خلال نتائج الاستبيان وجدنا أن هناك مشاكل في التواصل بين الطلبة والعاملين بالمكتبة يظهر خاصة في عدم فهم المكتبيين لما يحتاجه الطالب بسرعة ، مما يصعب عملية الاستعارة؛
- عدم رضا الطلبة عن نظام الفهرسة في المكتبة، والتي من المفروض أن تساعد الطالب على سرعة إيجاد المرجع أو التأكد من عدم وجوده، حتى لا يضيع الوقت في البحث عنه؛
- عدم رضا الطلبة عن الخدمة الأساسية للمكتبة وهي الإعارة خاصة للمراجع الحديثة والمهمة، والتي لا تعار (إعارة داخلية فقط) من جهة، وبطأ العاملين عند تزويدهم بهذه المراجع من جهة أخرى؛

- ضعف استخدام المصادر الإلكترونية في المكتبة، وهذا لقلة القاعات المخصصة لذلك ومشكل الانقطاع المتكرر لخدمة الإنترنت؛
- قلة المراجع الحديثة، خاصة المنشورات والدوريات، جو المكتبة العام (تهوية، النظافة، نوعية الكراسي والطاولات) مقبولة نسبيا، إلا أن المساحة المخصصة لقاعات المطالعة والإنترنت، غير كافية نظرا للأعداد المتزايدة للطلبة ومستخدمي المكتبة عموما...

الخاتمة

لكي تفي المكتبة الجامعية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحميد مهري بالاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وعلى ضوء النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة برزت ضرورة استغلال التكنولوجيا الحديثة لتدعيم الخدمات التي تقدمها هذه المكتبة لمستعمليها كخطوة مهمة لتحويل المكتبة من مكتبة تقليدية إلى مكتبة إلكترونية، كما خلصنا إلى أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية تظهر من خلال عدة عوامل أهمها :

- تحسين نوعية ومستوى الخدمات ؛
 - بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين ؛
 - تدعيم مصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها ،
 - العمل على إنشاء فهرس موحد للمكتبات ؛
 - الاهتمام بالعنصر البشري المتمثل في أخصائيي المعلومات وتكوينهم تكوينا أكاديميا يمكنهم من التعامل مع متطلبات مجتمع المعلومات ؛
 - ضرورة إمداد العاملين في المكتبات بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة ؛
 - تحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية أي السبق والتطور والتوقع المستمر للتغيير والتطور في رغبات المستفيد ؛
 - تخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال ؛
 - قيام المكتبات بدراسات مسحية لاحتياجات المستفيدين وعلى فترات دورية لتتمكن من تحديث خدماتها باستمرار .
- من ثم، فإن الوصول إلى تحقق الجودة داخل المكتبات الجامعية، يتطلب قيادات إدارية تتوافر لديها المعرفة العلمية والرغبة في التطبيق العملي وبعد النظر الإستراتيجي في ترسيخ العلاقة بين العاملين بالمكتبة والمستفيدين من خدماتها.

ولأن الجودة مسؤولية الجميع، يجب أن يسودها روح الفريق والعمل المؤسسي المتناغم وتتجلى ضرورة العمل المتواصل على نشر ثقافة الجودة نظريا وتطبيقيا على جميع المستويات وصولا إلى ممارسة يومية شاملة في المؤسسات الجامعية، إضافة إلى التأكيد على عملية التقويم كجزء أساسي من عملية التحسين المستمر للعملية

التعليمية بكل أبعادها، بداية من إنجاز التقييم الذاتي للمؤسسة الجامعية والذي يتناول جميع عملياتها الأكاديمية، الإدارية، المالية، المجتمعية والبحثية يتكون بالضرورة من نظامين متلازمين أولهما لضمان النوعية والثاني لمراقبة التزام أجهزة الجامعة بمستوياتها ومعاييرها مما يقتضي أن تكون خلية ضمان الجودة بالجامعة تابعة مباشرة لرئيس الجامعة، لضمان أكبر قدر من الدعم والمتابعة، تتولى تحديد السياسة العامة لجودة التعليم والإشراف على تنفيذها وإقرار برامج لتحفيز ومكافأة الفرق والأفراد المتميزين في تطبيق الجودة في التعليم وتشجيع التعاون مع الجهات المطبقة للجودة في التعليم محليا وعربيا ودوليا.

قائمة المراجع:

- 1- Inglis, A, «Holistic Model for quality in higher education : Development , implementation and implication» quality assurance in education , 2011, vol 19, iss 4 , pp 451-452.
- 2- يوسف حجيم الطائي، محمد فوزي العبادي، هاشم فوزي العبادي ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، مؤسسة الوراق ، الأردن، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص309.
- 3- quality assurance in higher education, 2014,from: <http://www.unesco.org/new/fr/education/themes/strengthening-education--systems/higher-education/quality-assurance>.
- 4- Academic Standards and Qualit; Quality assurance and enhancement ,from : <http://www.qaa.ac.uk/>
- 5- Quality procedures on Higher Education, , ENQA Occasional papers 5 , Helsinki , Finland , 2003 ,41 Pages , from: <http://www.enqa.eu/files /procedures.pdf>
- 6- Corner trevor, Abdulai Abukari , 2010 , Delivering higher education to meet local needs in a developing context : the quality dilemmas quality assurance in education , vol 18 iss 3 pp191-208.
- 7- Dejean ,J «Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur en Europe », Paris :Harmattan ,2007, pp 15-53
- 8- Curaf ,A,&Scott , P, &Vlasceanu,L, & Wilson ,L, « European higher education at the crossroads between the bologna process and national reformes , part 1 , 2012,Dordrecht ,springer.
- 9- Khodayar Abili , Fatemeh Narenji, Faranak mokhtarian, mohammad mehdi Rachidi «Assessing quality gap of university services», Asian Journal on quality,(2011),vol 12 iss :2 pp167-175.
- 10- القيسي هناء محمود ، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي الأساليب والممارسات، 2011، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن .
- 11- Rajani Jain, Gantam Sinha, Sangeeta Sahney, conceptualizing service quality in higher education , Asian Journal on quality , 2011, vol 12 iss 3 pp 296, 314.

- 12- عبد الكريم بن عراب، منظومة المؤشرات والمعايير لتقويم البرامج التعليمية ، ضمن ضمان الجودة المعتمدة في البلدان المتقدمة ، هل يمكن تطبيقها لتقويم التعليم العالي في الجزائر ، 2014 ، ملتقى دولي جامعة قسنطينة 2.
- 13- Cheng Yin Cheong, Quality assurance in education internal , inference and future , journal of quality in education , vol II no 4 pp 202,243.
- 14- رافدة عمر الحريري ، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع ص 325.
- 15- محمد الهجرسي، المكتبات والمعلومات بالمدارس والكليات، الطبعة الأولى، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية 1993، ص 276.
- 16- Vinocur,A , La qualité de la mesure de la qualité dans l'enseignement supérieur : essai d'analyse économique , journal Education et Société ,2006 n°18 ,pp 109-124.
- 17- محمد الهجرسي، المكتبات والمعلومات بالمدارس والكليات ، الطبعة الأولى، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية 1993، ص 281.
- 18- مقال لـ أد.نادية بعبيع ، دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية على الموقع الإلكتروني : <http://assps.yourforumonline.com/t16-topic> تاريخ الإطلاع: 15.30 2013/04/15
- 19- مقال لـ أد.نادية بعبيع ، دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية على الموقع الإلكتروني : <http://assps.yourforumonline.com/t16-topic> تاريخ الإطلاع: 15.30 2013/04/15
- 20- http://www.univ-constantine2.dz/facsecsg/bibliotheque/def_biblio-