



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية:

دراسة بالمكتبة المركزية بجامعة عنابة

Scientific planning and its impact on the quality of services in university libraries: A study in the Central Library of Annaba University

الدكتورة. سهيلت مهري

s.mehri@univ-skikda.dz

مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام

الاتصال والتوثيق العلمي والتكنولوجي le rist

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة الجزائر

الطالبة. نوريث كيلاني

kilani.nouria@univ-guelma.dz

مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية

والاجتماعية ومشكلات الإعلام

جامعة 08 ماي 1945 - قاملت الجزائر

تاريخ القبول: 2022/05/28

تاريخ الإرسال: 2022/10/19

I. الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التخطيط العلمي على جودة الخدمات المكتبية، من خلال دراسة المكتبة المركزية لجامعة عنابة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي وعلى الاستبيان والمقابلة كأدوات بحث لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن التخطيط العلمي بالمكتبة يساهم في تحسين أداء المكتبي، جودة الخدمات الفنية، أما بالنسبة لخدمات المستفيد فقد كان دور التخطيط متفاوتا بين تحسين جودة بعض الخدمات والقصور في البعض الآخر، ومن أهم مقترحات البحث هي: التأكيد على ضرورة التقييم الدوري لخدمات المكتبة وموظفيها ومجموعاتها من أجل الوصول لخطط أكثر فعالية ودقة.

الكلمات المفتاحية: إدارة علمية؛ تخطيط علمي؛ جودة الخدمات؛ مكتبة مركزية؛ جامعة عنابة.

ABSTRACT:

This study aims to know the impact of scientific planning on the quality of library services, through a study in the central library of the University of Annaba, In order to achieve the objectives of the study, we relied on the descriptive approach, the questionnaire and the interview as research tools for data collection, and the results of the study showed that scientific planning in the library contributes to improving the performance of the librarian, the quality of technical services, As for the services of



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهي

beneficiary, the role of planning varied between improving the quality of some services and deficiencies in others.

And one of the most important research proposals, is to emphasize the need for periodic evaluation of library services, staff and collections in order to achieve more effective and accurate plans.

Keywords: Scientific management; scientific planning; quality of services; Central library; Annaba University.

1. المقدمة

مما لا شك فيه أن التطور العلمي والتقني الذي يشهده عصرنا الحالي، في المحيط الأكاديمي وبصفة خاصة المكتبات الجامعية أدى إلى إلزامية التحديث المستمر للنشاط الإداري، حيث تحتاج المكتبات لتحقيق أهدافها بفعالية إلى وجود إدارة علمية تكفل نجاح أدائها، لا سيما في مجال الإرتقاء بجودة خدمات المعلومات التي تعد الهدف النهائي لنشاط المكتبة، باعتبارها أداة محورية في الجامعة، وذلك لمساهمتها الكبرى في تطوير البحث العلمي، وعليه فقد أصبحت المكتبة الجامعية بحاجة مستمرة لتحديث طرق التسيير والتخطيط. بما يتلاءم مع التغيرات المتلاحقة في بيئتها المعلوماتية.

ولعل تطبيق التخطيط العلمي يعد الأسلوب الأمثل في تحقيق التقدم في سيرورة النشاط المكتبي، و إتاحة استثمار الإمكانيات المتوفرة بكفاءة، وذلك سعياً لدعم أدائها وتحسين خدمات المستفيدين، لأن تلبية حاجاتهم أساس استمرارية المكتبة، وذلك مرتبط بجودة ومرونة هذه الخدمات، إذ تعتبر الجودة من المفاهيم التي تلقى اهتماماً واسعاً في حقل الإدارة و عصر العولمة الذي نعيشه لمواجهة المنافسة بين المنظمات.

وتأسيساً على ذلك، ينبغي مراعاة أهمية تطبيق التخطيط العلمي ومبادئه في عمل الإدارة، فبدون وجود تخطيط علمي لن تتحقق أهداف المكتبة ومخرجاتها بالشكل المطلوب، وجدير بالذكر أن جودة الخدمات تتوقف على التخطيط لتحسين قدرات الموظفين على أداء هذه الخدمات بكفاءة عالية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التخطيط العلمي في تحقيق جودة خدمات

المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة باجي مختار بعنابة.

1.1 الإشكالية:

يعتبر التخطيط العلمي أداة فعالة لنجاح الأعمال الإدارية والتسيير بالمكتبات الجامعية، وانطلاقاً مما يحققه من

نتائج إيجابية، خاصة في ظل التطور السريع الذي تعيشه المكتبات ومراكز المعلومات، كان لزاماً على هذه الأخيرة



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوربث كيلاني ود. سهيلث مهري

مواكبة ذلك، والبحث عن الطرق والوسائل الفاعلة في تلبية حاجيات المستفيدين، وبالتالي لا بد لها من إنتهاج إستراتيجية علمية للتخطيط.

وفي هذا الإطار يعد التخطيط العلمي ركيزة أساسية تؤثر على جميع المهام والأعمال في المكتبة، ولم تكن خدمات المعلومات وتحسين جودتها محل استثناء لهذا التكيف، على أساس أن اعتماد التخطيط بأنواعه يساهم في توفير مناخ تنظيمي يعمل على تحسين جودة خدمات المعلومات وتطويرها، ومن جهة أخرى يحسن من أداء العاملين من خلال عناصره وأدواته، وعليه فإن هذه الوظيفة مستمرة في جميع وحدات المكتبة وبدونها لن تكون لها أهداف محددة وسياسة فعالة. وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح التساؤل المحوري التالي:

ما مدى تأثير التخطيط العلمي على جودة الأداء بالمكتبة المركزية لجامعة عنابة؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- إلى أي درجة يؤثر التخطيط العلمي لبرامج التكوين على أداء المكتبي بالمكتبة المركزية لجامعة عنابة؟

- ما مدى ارتباط جودة الخدمات الفنية في المكتبة محل الدراسة بالتخطيط العلمي الجيد؟

- ما مدى تأثير التخطيط العلمي بالمكتبة محل الدراسة على خدمات المعلومات المقدمة لمستفيديها؟

2.1 فرضيات الدراسة:

وفي سياق تساؤلات الدراسة يمكن أن نحدد الفرضيات التالية:

- يؤدي التخطيط العلمي لبرامج التكوين بالمكتبة المركزية لجامعة عنابة إلى تحسين أداء المكتبي.
- إعتتماد المكتبة محل الدراسة للتخطيط العلمي ساهم في تقديم خدمات فنية معيارية ذات جودة عالية.
- تبني المكتبة محل الدراسة للتخطيط العلمي يؤثر إيجابا على جودة خدمات المعلومات المقدمة لمستفيديها.

3.1 أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة الحالية في كونها تعالج جانبان مهمان في المكتبات الجامعية حيث يتحقق أحدهما بتوفر الآخر، كما يشير رائد الجودة المفكر جوزيف جوران في قوله "لا تحدث الجودة بالمصادفة، بل يجب أن يكون مخططا لها"، وبناء على ذلك فإن التخطيط ضروري في المكتبة وهو بذلك ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المعلوماتية، ولأن تحقيق الجودة يحتاج بالدرجة الأولى الى تسيير إداري علمي، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوربث كيلاني ود. سهيل مهنري

أهم وظيفة مكتبية وهي خدمات المعلومات اذ تعتبر هذه الأخيرة ركيزة أساسية في الحكم على مدى فعالية المكتبة وضمان استمراريتها في ظل الثورة التقنية.

4.1 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- تقديم إطار نظري حول التخطيط وجودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.
- التعرف على دور التخطيط في تحسين جودة أداء المكتبي.
- التعرف على دور التخطيط في تحقيق جودة الخدمات المعلومات الفنية بالمكتبة.
- التعرف على إسهام التخطيط في تحقيق جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين.

5.1 منهج الدراسة:

نتطرق من خلال هذه الورقة البحثية الى طبيعة العلاقة بين التخطيط الإداري وجودة خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة باجي مختار بعناية وتماما مع أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، فقد تم استخدام المنهج الوصفي القائم على التحليل باعتباره المناسب لهذه الدراسة.

6.1 تحديد مصطلحات الدراسة: استخدمت هذه الدراسة بعض المصطلحات التي تم تعريفها كما يلي:

- **الإدارة العلمية:** هي عملية إنسانية مستمرة تعمل على تحقيق أهداف محددة عن طريق الاستغلال الأمثل للإمكانات البشرية والمادية، وفي مجال المكتبة الجامعية هي استخدام وتطبيق المناهج العلمية في تسيير الإدارة لمتابعة خدمات المكتبة الجامعية وأيضا في إدارة الأفراد والأدوات للحصول على أحسن النتائج بأقل وقت وتكلفة.
- **التخطيط العلمي:** يعد وظيفة إدارية علمية ودقيقة، تهتم بتحديد الاحتياجات في المكتبة حيث تبني عليه الوظائف الأخرى ويتضمن وضع مخطط لتحقيق أهداف معينة من خلال تحديد الموارد المهام، الإجراءات، والجداول الزمنية.
- **جودة الخدمة:** المقصود بجودة الخدمة هو تحسين مستوى أداء الخدمة بشكل مستمر، ومن ثم خفض نسبة الأخطاء في المنتجات المعلوماتية.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي واثره على جودة الخدمات ----- ط. نوربث كيلاني ود. سهيلث مهري

● المكتبة الجامعية: هي مؤسسة علمية تقدم خدماتها للمجتمع الأكاديمي وتهدف الى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة، وتنظيمها ومعالجتها من خلال مجموعة من الخدمات عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة في مجال علم المكتبات والمعلومات.

7.1 مجتمع الدراسة والعينة: يتمثل مجتمع الدراسة في فئة طلبة الدراسات العليا في النظام الكلاسيكي ونظام L M D، وقد تم اختيار طلبة الدكتوراه نظرا للعلاقة التي تربطهم بالمكتبة في إعداد رسائل التخرج، وقد بلغ عدد المسجلين منهم على مستوى مكتبة جامعة باجي مختار حسب بطاقات انخراطهم بالمكتبة ب 719 طالبا من مختلف التخصصات.

أما الفئة الثانية من مجتمع دراستنا فقد شملت الموظفين بالمكتبة محل الدراسة والذين لديهم مؤهلات علمية في تخصص علم المكتبات وقد بلغ عددهم 13 موظفا.

بالنسبة لعينة فئة طلبة الدكتوراه، فقد قمنا باختيار عينة عشوائية ممثلة للمجتمع الأصلي بنسبة 10% وقد قدر العدد ب 71 باحثا وباحثة من مستخدمي المكتبة.

أما عن عينة موظفي المكتبة ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة فقد تم تحديد عينة قصدية، وتمثلت في رؤساء المصالح بالمكتبة وذلك لكونهم الأعضاء المشاركين في عملية التخطيط، وعددهم 4 يترأسون مصالح المكتبة.

8.1 أدوات جمع البيانات: اعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية في بحثنا، حيث قمنا بتصميم استمارة استبيان لعينة الطلبة، وأخرى خصصناها لعينة الموظفين، بالإضافة الى المقابلة كأداة ثانوية لتدعيم البحث بالمعطيات الإضافية حول الموضوع، والتي لا يمكننا الوصول اليها عبر استمارة الاستبيان، وقد أجرينا هذه المقابلة مع مدير المكتبة.

2. التخطيط العلمي في المكتبات الجامعية: قبل التطرق إلى مفهوم التخطيط نقدم لمحة موجزة عن الإدارة

العلمية:

2.1 مفهوم الإدارة العلمية: ظهرت الإدارة العلمية كحركة ضمن الفكر الإداري في بداية القرن العشرين، يتلخص مفهومها في استخدام النهج العلمي للوصول إلى حلول للمشاكل الإدارية واتخاذ القرار، وكذا الإختيار السليم للعاملين ووسائل العمل، وقد إرتبطت أفكارها بمجموعة من الرواد على رأسهم فريدريك تايلور، هنري جانت، فرانك جليبرت، ومن أهم مرتكزاتها: تقسيم العمل والتخصص، توفير طرق مثلى للأداء، دراسة الحركة والتخلص من



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوربث كيلاني ود. سهيل مهنري

الجهد الغير ضروري، تحديد الكمية الصحيحة للإنتاج، وحدة الأوامر، ويتمثل الهدف الأساسي للإدارة العلمية في زيادة الإنتاج وتخفيض التكاليف والتركيز على أنشطة المنظمة ككل. (همشري، 2001، ص ص 53-54).

2.2 مفهوم التخطيط العلمي:

"هو عملية ذهنية تتطلب تفكير منطقي عميق ورؤية مستقبلية ثاقبة، وتحديد دقيق للأهداف ودراسة علمية متكاملة لتحديد البدائل وتقييمها والتنبؤ بالنتائج المتوقع حدوثها، واختيار أفضل البدائل لتحقيق الأهداف المنشودة". (إسماعيل، د.ت، ص 89).

وفي مجال المكتبات الجامعية فقد تم تعريفه كما يلي:

التخطيط في المكتبات الجامعية هو تحديد الإجراءات اللازمة التي يجب اتباعها لتحقيق أهداف المكتبة، ويحدد متى وكيف ومن سيقوم بأداء وظيفة معينة، ومن خلاله يتم إعداد برنامج مفصل فيما يتعلق بمسارات العمل المستقبلية، لذلك يأخذ التخطيط في الاعتبار الموارد البشرية والمادية المتاحة للمكتبة وذلك للحصول على تنسيق فعال لتحقيق التوازن الأمثل لطلبات المستفيدين. (kapoor, n d, p5).

من خلال ما تقدم يمكننا أن نستخلص أن التخطيط العلمي هو تفكير منظم يتضمن إختيار مسار محدد من بين بدائل مختلفة وممكنة للعمل في المستقبل، وهو الحلقة الأساسية التي تركز عليها بقية العمليات الإدارية.

3.2 أهمية التخطيط: تتمثل أهمية التخطيط في كونه يحدد أهداف المكتبة بصورة دقيقة ويوجه جهود العاملين نحو تحقيق هذه الأهداف، ومن جهة أخرى يؤثر التخطيط على باقي الوظائف الأخرى، نظرا للدور القيادي الذي يؤديه، بالإضافة إلى أنه يساعد على التفكير المنظم والقدرة على تسيير العوامل المفاجئة بكفاءة أكبر. (إبراهيم، 2012، ص 59).

4.2 متطلبات التخطيط: في التخطيط يجب مراعاة بعض المتطلبات التي تتمثل في: (آل عروان، 2003، ص 78).

-الوضوح في جميع مراحل التخطيط، من حيث سلامة اللغة والابتعاد عن الغموض واحتمال التأويل وبالتالي سهولة التنفيذ وتجنب الصعوبات.

-عملية التخطيط تتطلب مرونة عالية في جميع المراحل وذلك للتمكن من مواجهة الظروف الغير متوقعة، وخاصة في الخطط طويلة الأجل.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كبلاني ود. سهيل مهوري

- لا بد أن يكون التخطيط بمشاركة جهود جماعية فوجود الموظفين إلى جانب المدير بتقديم الآراء والمقترحات، يساهم في نجاحها في التنفيذ.

- على القائم بعملية التخطيط مراعاة الجانب الإنساني، لكي يتم تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

- أن تكون المعلومات التي يبنى عليها التخطيط صحيحة وشاملة وحديثة، لتنفيذ الخطط.

5.2 التخطيط والتكنولوجيا الحديثة: لقد غيرت التكنولوجيا الحديثة جميع الموازين في العمل الإداري بصفة

عامة وفي وظيفة التخطيط على وجه الخصوص، إذ أصبح توظيفها من أبرز دعائم التخطيط العلمي الناجح في المكتبات، خاصة في مجال تناقل البيانات بين الإدارات، حيث أصبح التخطيط أكثر ديناميكية من خلال إستخدام بعض الأدوات كالمخططات الشبكية التي تتابع الخطط في شكل رسوم بيانية التي تتميز بالكشف المسبق على المشكلات المتوقعة، وبالتالي إمكانية وضع خطط جديدة، ومن الأدوات الأخرى أيضا الحاسوب الذي يعد أهم وسيلة للتخطيط في جميع الأنشطة الإدارية، خاصة من جانب التمكين من تقديم خدمات معلومات إلكترونية ذات جودة ومعايير تقنية عالية وأيضاً جودة التخطيط للقوى العاملة من خلال التطبيقات الرقمية التي تتميز بالسرعة والتحليل الدقيق للبيانات وخفض تكاليف تخزينها. (همشري، 2001، ص 117).

3. جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

1.3 تعريفها: "تمثل في تحقيق رغبات العمل، ويحكم في العادة متلقي الخدمة على مستوى جودة الخدمة

بواسطة المقارنة بين ما حصل عليه المستفيد من خدمة مع ما توقعه من تلك الخدمة". (جبر، 2018، ص 15).

2.3 أبعادها: يرى جرونروز Gronros ان جودة الخدمة لها ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل في:

- الجودة الفنية: وهو بعد يشير الى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه، وهذا الأمر يعرف باسم التناسب مع الهدف أو الاستخدام.

- الجودة الوظيفية: تشير الى عملية وكيفية نقل الجودة الفنية الى المستفيد، وتعتبر كذلك عن التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستفيد منها.

- الانطباع الذهني عن المنظمة: وهو يخص إدارة المكتبة ومقدمي الخدمات، وتمثل هذه البيئة الزاوية التي يحكم من خلالها المستخدم على المكتبة، فهي إما أن تكون إدارة جيدة تهتم بالمستفيدين أو أنها لا تصلح للاستمرار. (بوعافية، 2006، ص ص 107-109).



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كبلاني ود. سهيل مهوري

3.3. قياس جودة الخدمة في المكتبات الجامعية: إن قياس جودة الخدمات وتحسينها من أولويات عملية التخطيط في المكتبات، وذلك للوصول إلى التحسين المطلوب لهذه الخدمات.

ويتطلب قياس جودة الخدمات بيانات كمية ونوعية، ويعتبر كجزء من عملية الإدارة في المكتبات وممارسة مستمرة في المنظمة ولا يجب أن يتم ذلك من وجهة نظر التغيير المستمر في البيئة، والتنافس على سلطة المنظمة فحسب، بل يجب أن يرتبط قياس الجودة دائما بأهداف المكتبة، وبذلك فهو أمر حيوي وضروري لتحديد المشكلات إن وجدت واكتشاف طرق جديدة لتحسين الخدمات. (Reddy,2017,p146).

4.3. معايير قياسها: "هي عبارة عن مواصفات تضعها منظمات رسمية أو إحدى الجهات الخارجية أو مستويات إنجاز في مكتبات أخرى يتم اختيارها للمقارنة". (رشام، وبوالنمر، 2014، ص 2291).

ويعتبر مقياس الإدراكات والتوقعات ومقياس الأداء الفعلي للخدمة أهم نموذجين لقياس جودة الخدمات، حيث يهدف الأول لقياس الفجوات الخمس لجودة الخدمة، ويتكون من خمس أبعاد وهي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الإستجابية، السلامة والتعاطف وهذه الأبعاد هي عبارة عن مؤشرات حول أداء الخدمات وطرق تعامل المكتبي مع المستفيد. (سعيد، 2007، ص 279).

أما بالنسبة لمقياس الأداء الفعلي للخدمة، فهو يوفر تفسيراً أكثر تقارباً وتمييزاً لبناء جودة الخدمة، كما أنه أقل تشخيصاً في تحديد مجال التداخلات الإدارية في حالة حدوث نقص في جودة الخدمة. (Sanjay,& Gupta,2004, p.25)

4. أساليب تحقيق جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: تتضمن هذه الأساليب إجراءات تهم بمعرفة أسباب مشكلات الجودة، ومن ثم تلبية احتياجات المستفيد، إذ لا بد من وجود آليات تهدف لتحقيق مفهوم الجودة ووضع ضوابط للتحقق من تلبية احتياجات المستفيد والاستثمار الأمثل للموارد، ومن أهم وسائل تفعيل الجودة التي ينبغي توفيرها نذكر: وضع إعلانات إرشادية للمستفيدين، وضع دفتر للاقتراحات والشكاوى، تقديم خدمات إلكترونية لا تستدعي حضور المستفيد، قياس رضا المستفيدين بمختلف مستوياتهم خلال فترات منتظمة، التخطيط لخدمات المعلومات من خلال وضع أهداف واضحة لها، تكوين المكتبيين من خلال التخطيط للقوى العاملة بالمكتبة. (دريغ، 2014، ص 8).

5. إنعكاسات وظيفة التخطيط العلمي على الخدمات بالمكتبات الجامعية: يساعد التخطيط على توفير الوقت والجهد وخفض التكاليف، كما يعمل على تحديد الوقت الفعلي لإنجاز الأعمال، ومن جهة أخرى يساهم في تقليل



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د إ: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوربث كيلاني ود. سهيل مهي

الغموض والصراع الوظيفي لدى العاملين في المكتبة، كما يوفر لهم الاستقرار النفسي وزيادة إنتاجيتهم من خلال تقليل حدوث الأخطاء إلى حد كبير، هذا وبالإضافة إلى كون التخطيط العلمي يوفر وسائل الرقابة وتقييم الأداء، فالأهداف التي يتم تحديدها في الخطة تعد معايير رقابية يقاس بموجبها مدى الإنجاز وتصحيح الانحرافات لدى حدودها. (همشري، 2001، ص 106).

6. تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

لقد تطرقنا إلى تحليل البيانات المسترجعة من الاستبانتيين في العنصر الموالي، وللإشارة فإنه بالنسبة لعينة الطلبة تم إسترجاع 65 إستمارة فقط من أصل 71، فيما تم إلغاء 6 المتبقية لعدم إرجاعهم من طرف بعض أفراد العينة.

1.6 تحليل الاستبيان الموجه لطلبة الدراسات العليا:

المحور الأول: إمكانيات المكتبة المتعلقة بخدمات المستخدمين.

يهدف هذا المحور إلى التعرف على أهم الإمكانيات التي تتوفر عليها المكتبة المعنية والتي تتعلق بمجالات خدمة المستخدمين، وقد قمنا بطرح 7 أسئلة تضمنت عدة جوانب وهي: وتيرة استخدام الطلبة المبحوثين للمكتبة، مدى ملائمة مواقيت عمل المكتبة للمستخدمين، ملائمة بيئة المكتبة للبحث من حيث التجهيزات، مدى توفر اللوحات الإرشادية للتوجيه، مدى توفر شبكة الأنترنت والحواشيب للبحث الآلي، مدى توفر وسائل الأمن بالمكتبة.

المحور الثاني: خدمات المكتبة والمستخدمين.

يأتي هذا المحور لقياس مدى رضا المستخدمين حول خدمات المكتبة، وقد قمنا بطرح أسئلة حول: احتياجات الطلبة ومدى اكتفائهم من حيث المراجع المطبوعة والإلكترونية، تلبية طلبات المستخدمين من الوثائق، الصعوبات التي تواجه المستخدمين عند استخدام المكتبة، مدى إشراك المستخدمين في إختيار مصادر المعلومات، تقييم خدمات المكتبة من حيث الحداثة، وفيما يلي نقدم وصف إجابات العينة نحو بقية أسئلة هذا المحور، ويمكن تلخيص النتائج في الجداول الآتية:



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي واثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهيدي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	52.30%
لا	29	44.61%
دون إجابة	02	03.07%
المجموع	65	100%

الجدول (1) يوضح مدى سرعة ودقة خدمة الإعارة.

توضح نتائج الجدول أن خدمة الإعارة بالمكتبة محل الدراسة تمتاز بالدقة والسريعة وهذا ما أكده أغلب أفراد عينة الدراسة بنسبة 52.30%، فيما أقر 44.61% بعكس ذلك، حيث تعود الأسباب حسب أجوبتهم الى قلة عدد الحواسيب المخصصة للبحث ونقص المكتبيين المتخصصين، أما نسبة عدم الإجابة فهي 03.07%، ومنه نستنتج أن المكتبة تسعى جاهدة لتحقيق التميز والجودة في خدمة الإعارة وتلبية طلبات المستفيدين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	33.84%
لا	41	63.07%
دون إجابة	02	03.07%
المجموع	65	100%

الجدول (2) يوضح مدى توفر خدمة الرد على الاستفسارات.

يشير الجدول أعلاه أن نسبة 63.07% من أفراد العينة أجابوا بعدم وجود خدمة الرد على الاستفسارات، بينما أقرت نسبة 33.84% بوجودها، ولعل تفسير هذه النتائج يرجع الى نقص الموظفين المتخصصين في الوقت الحالي، حيث أن هذه الخدمة تحتاج الى أخصائي معلومات ذو خبرة للإجابة على الاستفسارات الدقيقة، ومن جهة أخرى



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهوري

سألنا الباحثين حول مدى تلقيهم لدورات تدريبية حول خدمات المكتبة، وقد أقر أغلبهم بعدم وجود هذه الخدمة، فيما أكدت النسبة المتبقية من الباحثين على تلقيهم لخدمة التدريب من خلال المحاضرات والورشات التكوينية حول الأساليب المثلى للحصول على المعلومات.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	08	12.30%
لا	52	80%
دون إجابة	05	07.69%
المجموع	65	100%

الجدول (3) يوضح مدى إصدار المكتبة نشرات تعريفية للخدمات التي تقدمها.

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة 80% من الباحثين أقرروا بعدم توفر خدمة الإحاطة الجارية، فيما أكد 12% بأن المكتبة تصدر نشرات تعريفية لخدماتها، ولعل سبب ضعف هذه النتيجة يرجع إلى قلة الإطلاع والمتابعة للإعلانات عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة، وقد طرحنا نفس التساؤل على عينة الموظفين حيث أجمعوا بنسبة 100% على كون المكتبة تعلم روادها بكل ما هو جديد، ويشمل ذلك قائمة الإضافات الحديثة للمكتبة من مصادر ووضعها في متناول المستفيدين من خلال الموقع الإلكتروني وبالتالي فإن المكتبة تراعي كون خدمة الإحاطة الجارية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية عبر مواقعها الإلكترونية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	43.07%
لا	36	55.38%
دون إجابة	01	01.53%
المجموع	65	100%

الجدول (4) يمثل مدى تقديم المكتبة للخدمات الإلكترونية.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهي

أظهرت نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 55.38% من أفراد العينة تؤكد عدم تلقي خدمات إلكترونية من طرف المكتبة، في حين أكدت نسبة 43.07% أنهم يستفيدون من ذلك عبر عدة منافذ تتمثل في الموقع الإلكتروني، قواعد البيانات، شبكات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني للمكتبة، وعليه فإن هذه النتائج تدل على أن المكتبة تقدم خدماتها بالشكل التقليدي والإلكتروني ولعل التدفق الكبير لأعداد المستفيدين لاستخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة يفوق إمكاناتها المتاحة مما يؤدي الى عجز في تقديم خدماتها للجميع .

المحور الثالث: كفاءة المكتبي وعلاقته بالمستفيد.

يهدف هذا المحور إلى قياس العلاقة بين المكتبي والمستفيد والاتصال المتبادل بينهما حول الخدمات المباشرة للمكتبة، وقد قمنا بطرح 7 أسئلة حول هذا الجانب تمحورت حول طريقة استقبال موظفي المكتبة وتأثيرها على المستفيدين، تفهم المكتبي لحاجات المستفيد المعلوماتية ومدى دقتها، القدرة على التواصل مع المستفيد بأسلوب راقى، مدى توجيه أخصائي المعلومات للمستفيد الى المراجع التي يحتاجها، طريقة معاملة المستفيد ومدى رضاه، معرفة النقائص الموجودة على مستوى خدمات المكتبة واقتراحات تطويرها.

2.6 تحليل الاستبيان الموجه لموظفي المكتبة (رؤساء المصالح):

المحور الأول: التخطيط العلمي في المكتبة الجامعية.

يهدف هذا المحور إلى معرفة مفهوم التخطيط بالنسبة للمكتبيين عينة الدراسة ومساهماتهم في هذه العملية بصفتهم مسؤولين عن مصالح المكتبة، وقد طرحنا أسئلة تتعلق بمدى وجود خطة موثقة لدى المكتبة، مشاركة رؤساء المصالح في التخطيط لتطوير خدمات المكتبة، مدى متابعة تطبيق الخطة وتقييمها، معرفة كون عملية التخطيط هل هي مستمرة أم ظرفية فقط.

المحور الثاني: تكوين وتدريب الموظفين بالمكتبة.

نسعى من خلال هذا المحور إلى معرفة اهتمام المكتبة بتفعيل برامج تدريبية للموظفين عينة الدراسة، خاصة وان هذه النشاطات تعد من أولويات عملية التخطيط، ونشير إلى انه تم طرح أسئلة حول تطبيق نظام الحوافز المادية والمعنوية، طرق تقديمها وأثرها على تحسين جودة الأداء الوظيفي، وفيما يخص الأسئلة المتبقية فقد تعرضنا لوصف إجابات عينة الموظفين نحوها ولخصناها في الجداول الآتية:



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوربث كيلاني ود. سهيل مهنري

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	%100
لا	00	%00
المجموع	04	%100

الجدول (5) يوضح مدى تلقي الموظفين لدورات تكوينية بالمكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100% يؤكدون أنهم تلقوا دورات تكوينية، وهذا يدل على أهمية ذلك في المكتبات الجامعية، أما بالنسبة لأماكن إجراء التكوين فقد سألنا الباحثين عن ذلك وقد أكدوا بأنهم استفادوا من دورات تكوينية داخل وخارج الوطن وذلك لتحسين مستواهم ورسكلتهم، مما يدل على أن إدارة المكتبة تواظب بصفة مستمرة على تكوين موظفيها لاسيما والتطور التكنولوجي الحاصل في مجال الرقمنة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	%100
لا	00	%00
المجموع	04	%100

الجدول (6) يوضح إقامة المكتبة لبرامج تدريب فعالة للموظفين.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 100% من الباحثين تلقوا بعد توظيفهم مباشرة برامج تدريبية فعالة، وفي نفس السياق، حول النتائج المحققة من خلال برامج التدريب، أكد أغلب الباحثين على أن ذلك ساهم في تطوير دائرة معارفهم في العمل، كم يجعلهم مهيين لشغل وظائف أعلى، وهذا يدل على أهمية التدريب المهني لكونه يكسب الموظف قدرات معرفية جديدة.

المحور الثالث: التخطيط لخدمات المعلومات.

خصصنا هذا المحور لمعرفة أثر التخطيط العلمي على خدمات المكتبة المباشرة والغير مباشرة، وقد قمنا بطرح أسئلة حول تحديد المكتبة لحاجيات المستفيدين، الطرق المعتمدة في إجراءات الإعارة، مدى قيام المكتبة بتقييم خدماتها،



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوربث كيلاني ود. سهيل مهنري

إمكانية إنجاز الأعمال الفنية في آجالها المحددة ودور التخطيط في تطوير معالجة مصادر المعلومات، وفيما يلي وصف إجابات العينة نحو بقية الأسئلة الموجهة لهم، وقد قمنا بتلخيص النتائج المتحصل عليها في الجداول الآتية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	03	75%
لا	01	25%
المجموع	04	100%

الجدول (7) يوضح اعتماد المكتبة على برمجية تضمن معالجة وفق المعايير الدولية.

توضح نتائج الجدول أن نسبة 75% من افراد العينة، أكدوا أن المكتبة تعتمد على برمجية تضمن معالجة دقيقة وفق المعايير الدولية، بينما أقر نسبة 25% بعدم اعتماد برمجية معينة، ومن خلال هذه النتائج الإيجابية وحسب عينة الدراسة فالمكتبة تستخدم برمجية سنجاب النسخة 2 «النظام الوطني المقنن لتسيير المكتبات» في تسيير إدارتها وجميع مصالحتها، أما بالنسبة لإمكانية وجودة البرمجية فقد سألنا المبحوثين حول ذلك وقد أكدت نسبة 100% ان البرمجية سهلت على موظفي المكتبة التحكم في تنظيم المعرفة وتحسين الخدمات المكتبية، كما انها تسمح بنشر الفهرس الوصفي والتحليلي الآلي للمكتبة على الخط وبالتالي سهولة وصول المستفيد للمعلومة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	03	100%
لا	00	00%
دون إجابة	01	25%
المجموع	04	100%

الجدول (8) يوضح اشتراك المكتبة في قواعد بيانات على الخط المباشر.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 75% من المبحوثين أقروا باشتراك المكتبة في نظم وقواعد بيانات على الخط المباشر، فيما إمتنع 25% عن الإجابة، وبذلك فإن المكتبة تأخذ بعين الاعتبار حاجة المستفيدين خاصة من فئة



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهوري

الدراسات العليا للبحث في قواعد البيانات العالمية وتحميل المقالات في عدة تخصصات تمهيم، من خلال تمكينهم في الاشتراك في هذه الأنظمة.

المحور الرابع: التخطيط العلمي وانعكاساته على جودة خدمات المعلومات.

يتعلق هذا المحور بإلقاء الضوء على الجودة وأثر التخطيط على خدمات المعلومات ودوره في تحقيق جودتها، وبناء على ذلك فقد طرحنا أسئلة حول مفهوم الجودة حسب تصور الموظفين، مساهمة التخطيط في وضع معايير واضحة لضبط جودة خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة، أهم الصعوبات التي تعيق تحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيد، أما بقية الأسئلة في هذا المحور فقد قمنا بوصف إجابات العينة نحوها وتلخيصها في الجداول الآتية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	%100
لا	00	%00
المجموع	04	%100

الجدول (9) يوضح أن الجودة هي هدف أساسي تسعى المكتبة لتحقيقه.

تبين نتائج الجدول أن نسبة 100% وهم جميع الباحثين أكدوا بان الجودة بالنسبة لهم تمثل احدى الأهداف الأساسية التي تسعى المكتبة لتحقيقها، وبالتالي فإن المكتبة محل الدراسة تسعى لتحقيق مستوى عالي من الجودة من خلال ما تقوم به من تحسين مستمر لا نشطة المكتبة ككل وتكوين موظفيها وتحقيق رضا المستفيد، على اعتبار أن الجودة هي جهد مستمر من أجل التطوير.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
خدمة الفهرسة	00	%00
خدمة التكشيف والاستخلاص	00	%00
خدمة التصنيف	00	%00
جميعها	04	%100
المجموع	04	%100

الجدول (10) يوضح مساهمة التخطيط في جودة الخدمات الفنية.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهي

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 100% أي جميع أفراد العينة أكدوا أن التخطيط بالمكتبة يساهم كثيرا في تحقيق جودة جميع الخدمات الفنية، وبذلك فإن هذه النتيجة تعبر على كون فريق التخطيط بالمكتبة يؤدي دورا بارزا في المعالجة الفنية وتوفير الإمكانيات اللازمة لتطوير هذه الخدمات، وفي نفس السياق طرحنا على أفراد العينة سؤال حول أهم الخدمات المباشرة التي يساهم التخطيط في تحقيق جودتها، وقد أكد 50% منهم أن التخطيط يساهم بصفة أكثر في تحقيق جودة الخدمات الأساسية للمكتبة كالإعارة، الإحاطة الجارية والخدمة المرجعية.

3.6 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى: فيما يتعلق بالفرضية القائلة: " يؤدي التخطيط العلمي لبرامج التكوين بالمكتبة المركزية لجامعة عنابة إلى تحسين أداء المكتبي"، فقد ثبت تحققها كون المكتبة محل الدراسة تقوم بالتخطيط وإعداد برامج تدريبية ودورات تكوينية فعالة وهادفة، وقد انعكست هذه الأخيرة إيجابا على أداء المكتبي، حيث أكد أغلب أفراد عينة الدراسة بأن برامج التدريب والتكوين التي تلقوها قد طورت دائرة معارفهم في العمل، كما أكد البعض الآخر على أن التدريب المهني جعلهم مهنيين لشغل وظائف أعلى.

الفرضية الثانية: نستنتج أن الفرضية الثانية وهي " اعتماد المكتبة محل الدراسة للتخطيط العلمي ساهم في تقديم خدمات فنية معيارية ذات جودة عالية"، قد تحققت هي الأخرى وتأكد ذلك من خلال نتائج الاستبيان الخاص بعينة الموظفين، حيث أثبتت النتائج أن التخطيط العلمي يساهم في تخفيض وقوع الأخطاء في معالجة مصادر المعلومات، كما أقر جميع أفراد العينة بأن البرمجية المطبقة في تسيير المكتبة سهلت على الموظفين التحكم في المعرفة وساهمت في تحسين الخدمات الفنية، كونها تضمن معالجة وثائقية وفقا للمعايير العالمية.

وعلى الرغم من أن الخدمات الفنية بالمكتبة أحيانا تتم في الوقت المحدد حسب المخطط الزمني وأحيانا تحدث عوائق تقنية، بالإضافة إلى غياب بعض الموظفين وهذا حسب نتائج المقابلة مع المدير.

الفرضية الثالثة: فيما يخص هذه الفرضية القائلة: " تبني المكتبة محل الدراسة للتخطيط العلمي يؤثر إيجابا على جودة خدمات المعلومات المقدمة لمستفيديها" فهي لم تتحقق في عدة جوانب، كون المكتبة ركزت على التخطيط لخدمات معينة واهملت خدمات أخرى ومن بين الخدمات المباشرة التي ركزت عليها عملية التخطيط بالمكتبة هي خدمة الإعارة، الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات، الخدمة المرجعية، وهذا حسب نتائج المقابلة و حسب عينة الموظفين، أما بالنسبة لعينة الطلبة فقد أثبتت النتائج نقص فعالية بعض الخدمات و انعدام البعض الآخر.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهنري

وهذا يدل على القصور في بعض الخدمات المهمة التي من شأنها الرفع من جودة مستوى المكتبة، وعلى الرغم من هذا النقص فإن أغلب أفراد عينة الطلبة أقرروا بأن المكتبة تلبى طلباتهم المعلوماتية.

7. النتائج العامة

- المكتبة محل الدراسة لها خطة موثقة تسيّر وفقها، كما أن مسؤولية التخطيط تعود للمدير بمشاركة رؤساء المصالح.

- يتم التخطيط في المكتبة بطريقة علمية، كما أنه يعتمد على جانب الخبرة أما عن الميزانية فهي تابعة للميزانية العامة للجامعة.

- يساهم التخطيط في التحديث المستمر لعدة خدمات بالمكتبة، وتحقيق جودتها.

- تواجه المكتبة عدة صعوبات في التخطيط من الناحية المالية، التقنية وكذلك البشرية التي تؤثر سلبا على الجودة والتميز في خدمات المكتبة.

- خدمة الإعارة دقيقة وكذلك الخدمات الإلكترونية، حسب أغلب الباحثين من عينة الطلبة وهو ما يتوافق مع إجابات غالبية عينة الموظفين الذين أقرروا بأن المكتبة تستخدم برمجية دقيقة للمعالجة وفق المعايير الدولية، وتشارك في قواعد بيانات على الخط المباشر.

- خدمة الإحاطة الجارية متوفرة بشكل مستمر على الموقع الإلكتروني للمكتبة وهذا ما أكده كل الباحثين لعينة الموظفين، بينما أقر غالبية أفراد عينة الطلبة بوجود نقص كبير في هذه الخدمة

- وبناء على النتائج المتوصل إليها نقدم بعض الاقتراحات والتي تتمثل في:

- توسيع عملية التخطيط لتشمل جميع خدمات المكتبة خاصة منها المباشرة والإلكترونية.

- التقييم الدوري والشامل لخدمات المكتبة ومجموعاتها والعاملين بها من أجل الوصول لخطط أكثر فعالية ودقة.

- ضرورة الاستقلالية المالية للمكتبة، وذلك لدعم وظيفة التخطيط بالمكتبة.

- قياس رضا المستفيدين المرتادين على المكتبة بتصميم استبيانات وتوزيعها لمعرفة آرائهم حول الخدمات المقدمة.

- العمل على إنشاء مصلحة للجودة بإدارة المكتبة وإشراك مسؤوليها في عمليات التخطيط لضمان وتنفيذ

سياسات الجودة بالطرق الصحيحة ومتابعتها.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهنري

8. الخاتمة:

من خلال بحثنا هذا الذي تناول موضوع التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية: دراسة بالمكتبة المركزية لجامعة عنابة، نستنتج أن المكتبة الجامعية لن تحقق الجودة في خدماتها دون تطبيق التخطيط العلمي واستثمار مواردها بأفضل الطرق، وذلك لمواكبة المتغيرات المستقبلية وتحقيق أهدافها ورسالتها، فالتخطيط العلمي هو أداة للجودة.

وفي الأخير يمكن القول إن مكتبة جامعة عنابة تؤدي دور ومستوى مقبول للتخطيط العلمي والمساهمة في جودة خدمات المعلومات، إلا أنها لا تزال في بداية الطريق وتعاني من بعض النقائص المالية والبشرية، التي عليها تداركها لتحقيق مبادئ الجودة بجميع أبعادها.

8. قائمة المراجع:

- العربية

إبراهيم، السعيد مبروك. (2012). إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية. القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

Ibrahim, S.M. Idarat almaktabat aljamieia fi daw itijahat al'idara almueasira : aljawda alshamila, alhindara, idarat almaeirifa, al'idarat al'iliktrunia. Alqahira. Almajmuea alearabia litadrib walnashr.

إسماعيل، وائل محمد. (د.ت). التخطيط العلمي لصنع المستقبل: رؤى نظرية. مجلة دراسات دولية، ع (47)،

102-75.

Ismaeel, w.m. (s.d). Altakhtit aleilmiu lisune almustaqbal: rua nazaria. Majalat Dirasat dulia, n (47), 75-102.

آل عروان، هند بنت عبد الرحمن. (2003). الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض. مكتبة

الملك فهد الوطنية.

Al euewan, H. (2003). Al'idara aleilmia lilmaktabat wamarakiz almaelummat. Alryad. Maktabat fahd alwatania.

بوعافية، السعيد. (2006). قياس جودة مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر الإسلامية: تطبيق

مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة. جامعة منتوري.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي وأثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهنري

Bouafia, s. (2006). Qias Jawdat maktabat alduktur Ahmad earwa bijamieat al'amir abd alqadir al'islamia: tatbiq miqias al'idrakat waltawaqueat. Mudhakiirat majistir eilm almaktabat. Qasnutina.jamieat mintouri.

جبر، هاني وجيه. (2018). الخطة الإستراتيجية وتوحيد العمل في المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة النجاح الوطنية أمودجا. نابلس.

Jaber, H.w. (2018). Alkhuta al'istratijia watajwid aleamal fi almaktabat aljamieia : maktabat jamieat alnajah alwatania namudhajan. Nabulus.

دريخ، نبيل. (2014). أكتوبر، (28-30). جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الأداء: دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف تونس.

Derbikh,n, n. (2014. Uktubar,28-30). Jawdat almaktabat aljamieia bayn mutatalibat alkhidma wa waqie al'ada' : dirasat eala rida almustafidin altalaba likhadamat almaktabat aljamieia. Almutamar alkhamis waleishrun lilitihad alearabi lilmaktabat walmaelumat wal'arshif. Tunis.

رشام، بدر الدين وعاشوراء بوالنمر. (2014). أكتوبر، (28-30). معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين: مقياس الأداء الفعلي للخدمة نموذجاً. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف. تونس.

Rasham, b. d, & bunemur.ei. (2014.Uktubar,28-30). maeayir qias jawdat khadamat almaktabat min mandur almustafidin: miqyas al'ada' alfieli likhidma namudhjan.

Almutamar alkhamis waleishrun lilitihad alearabi lilmaktabat walmaelumat wal'arshif. Tunis.

سعيد، سمير مدحت. (2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 14 (2)، 275-296.

Saeed, s.m. (2007). qias jawdat khadamat almaktabat aljamieia: dirasa tatbiqua ealaa khadamat almaktabat almarkazia bijamieat Tikrīt. Majalat jamieat tikrit lileulum al'insania, 14(2), 275-296.

فؤاد إسماعيل، نبال. (2011). الإتجاهات الحديثة في إدارة مؤسسات المعلومات. دار المعرفة الجامعية.

Fouad'ismaeil, n. al'itijahat Al Haditha fi idarat muassasat almaelumat. Dar almaeirifa aljamieia.



ISSN: 1112-4040 & EISSN: 2588-204X

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-X204

تاريخ النشر: 2023-06-04

الصفحة: 367-386

السنة: 2023

العدد: 01

المجلد: 37

Date of Publication: 04-06-2023

pages: 367-386

Year: 2023

N°: 01

Volume: 37

التخطيط العلمي واثره على جودة الخدمات ----- ط. نوريت كيلاني ود. سهيل مهوري

همشري، عمر أحمد. (2001). الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية:

دار صفاء للنشر.

Hamshari, o.a. (2001). Al'idara alhaditha lilmaktabat wamarakiz almaelumat. Amman. Muasasat alruwaa aleasria : dar safe'lilnashr.

– الأجنبية :

Kapoor, R. (nd). Library Administration and Management. New Delhi : Lovely Professional University. Retrieved : 14-4-2022, from <http://e books.lpude.in>.

Reedy, Ramanjaneya. (2017). Measuring of Quality Services in The Libraries. International journal of Library and Information Studies, 7(1),144-149. Retrieved: 3-8-2022, from <http://www.ijlis.org>.

Sanjay, k, and Gupta G. (2004). Measuring Service Quality: Servqual.vs, Servperf Scales. The journal for Decision Makers, 29(2). 25- 37. Retrieved: 12- 10- 2022, From <http://www.researchgate.net>.