

المعايير والمواصفات القياسية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:  
دراسة ميدانية بمكتبة مالك بن نبي ولاية أم البواقي-الجزائر-

## Standards and their role in achieving beneficiary satisfaction in public libraries: a field study in the Malik Bennabi Oum El Bouaghi library - Algeria

قمره كرم شلواش<sup>1\*</sup>، محمد الزين عيواز<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الإعلام والاتصال  
(الجزائر)، [chelouache.gamra\\_karem@univ-guelma.dz](mailto:chelouache.gamra_karem@univ-guelma.dz)

<sup>2</sup> جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية ومشكلات الإعلام والاتصال  
(الجزائر)، [ayouaz.mohandzine@univ.guelma.dz](mailto:ayouaz.mohandzine@univ.guelma.dz)

تاريخ النشر: 2023/04/30

تاريخ القبول: 2023/03/01

تاريخ الاستلام: 2022/10/28

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة لقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة مع تبيان دورها في كسب رضا المستفيدين من اجل استرجاع مكانتها الحقيقية وأداء دورها في ظل التغيرات والتكنولوجيات الحديثة ومن هنا تمحورت دراستنا لتركيز على وضعية الخدمات التي تقدمها المكتبات العمومية وفق كل من معيار ايزو 11620 والمعيار العربي الموحد للمكتبات حيث يندد كل منهما لمجموعة المؤشرات التوجيهية التي تسعى لتفعيل الجودة بالخدمات بإدراك الخدمة الفعلية حسب توقعات المستفيد المطلوبة للتحسين في الخدمة المقدمة وكنخطوة للارتقاء بمستوى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وتحقيق الرضى للمستفيدين، واعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي لتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث بينت النتائج على ضرورة التحسيس بأهمية تبني المعايير العالمية في المكتبات العامة لتحسين من جودة الخدمات المكتبية وبالتالي تغطية النقائص لتلبية رغبات المستفيد والوصول للنجاح المثالي للمكتبة وخدماتها.  
**كلمات مفتاحية:** المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، جودة الخدمات، رضى المستفيدين، المعايير، الجزائر.

### Abstract:

This study aims to measure the quality of information services in the major libraries for reading with an indication of its role in gaining the satisfaction of the beneficiaries in order to restore its true position and perform its role in seeking changes and modern technologies for libraries where where each of them denounces the quality of guiding indicators that seek to activate the quality of services by realizing the actual service according to the expectations of the beneficiary required for improvement in the provided service and as a step to raise the level of the main libraries for public reading and to achieve satisfaction for the beneficiaries and we adopted the descriptive analyse the result of the field study the We adopted the descriptive analytical approach to analyze the results of the field study where the results showed the need to sensitize the importance of

\* شلواش قمره كرم.

adopting international standards in public libraries to improve the quality of library services and thus cover deficiencies to meet the wishes of the beneficiary and reach the ideal success of the library and its services.

**Keywords:**

The main libraries for the general reading, Quality of Services, Reza Beneficiaries, Standards.

**1. مقدمة:** تعتبر المكتبات من بين المرافق الحضارية التي تلعب دورا بارزا وجوهريا في التعليم من جهة ودفع ركب التطور العلمي من جهة أخرى ، وتعد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية رمزا من رموز الأمة باعتبارها جزءا لا يتجزأ من العملية التعليمية داخل المجتمع الواحد ، لهذا توجهت هذه المكتبات للاهتمام بالجودة كونها من الاستراتيجيات التي تساهم في توفير خدمات أكثر كفاءة وفعالية مع التحسين المستمر لها من أجل إثبات وجودها على المستوى الدولي والوطني وتفعيل الدور الاجتماعي بتلبية احتياجات المستفيدين منها خاصة والعصر الحالي الذي تتبعه تغيرات وتطورات جديدة مست جميع المجالات سواء من الناحية التكنولوجية أو تسيير التقنيات الجديدة وغيرها فأصبح من الضروري التزام هذه المكتبات بمعايير ومواصفات عالمية مقننة لتسيير وفقها من أهمها المعيار العربي الموحد (اعلم) ومعيار ايزو 11620 بتبني مؤشرات كليهما كأساليب لقياس وتحسين من جودة الخدمات والرفع و الارتقاء بما بالاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والتكنولوجية المتاحة لتحقيق الغرض الأساسي لقيامها ألا هو تحقيق رضا المستفيد، لهذا تسعى هذه الأخيرة للعمل على زيادة الرضى لدى المستفيدين منها للحفاظ على بقائها واستمراريتها ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا الموسومة بعنوان "المعايير والمواصفات القياسية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية " لإبراز أهمية رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم مع ضمان ولائهم باعتماد مؤشرات مقننة لتحسين وتطوير الخدمات التي تعكس نجاعة وفعالية هذه المكتبات في تحقيق أهدافها ولدراسة هذه الإشكالية قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم المعايير والمواصفات القياسية في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بولاية أم البواقي ؟

**2. تساؤلات الدراسة:**

1.1. على أي معايير تعتمد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي للوصول إلى الجودة في تقديم خدماتها؟

2.2. ما مدى رضا المستفيدين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي من جودة خدماتها؟

### 3. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: تساهم المعايير والمواصفات القياسية في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بولاية أم البواقي.

الفرضية الأولى: تعتمد المكتبة الرئيسة للمطالعة العمومية مالك بن نبي في تقديم خدماتها على معايير ومواصفات عالمية.

الفرضية الثانية: يتحقق رضا المستفيدين بمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بمدى جودة خدماتها المقدمة.

### 4. أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة لتبيان الآتي:

■ تساعد الدراسة على التعرف على اتجاهات وأراء المستفيدين عن الخدمات المقدمة من حيث جودتها وتليتها لاحتياجاتهم.

■ دراسة واقع تطبيق المعايير والمواصفات الدولية والعالمية بهذه المكتبة محل الدراسة ودرجة تأثيرها على المستفيدين.

■ توضيح للمؤسسات التعليمية أثر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وتبيان فعالية جودة الخدمات على كسب ولاء المستفيدين بالتردد المستمر عليها.

### 5. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

■ حث المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر على اعتماد معايير اعلم وايزو 11620 لتحسين جودة خدماتها ونيل رضا المستفيدين منها.

■ التعرف على ما وصلت إليه جودة خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بولاية أم البواقي ومدى رضا المستفيدين منها.

■ تبيان عمل خريجي تخصص علم المكتبات والتوثيق في تفعيل دور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وجعل المستفيد يرتاد عليها بصفة دورية بتطبيق معايير ومواصفات دولية وعالمية على الخدمات المقدمة.

### 6. إجراءات الدراسة الميدانية:

#### 1.6 حدود الدراسة:

■ الحدود الموضوعية: شملت الدراسة موضوع المعايير والمواصفات القياسية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وهذا بالاعتماد على كل من معيار اعلم وايزو 11620 للتعرف على واقع رضا المستفيدين عن جودة الخدمات بهذه المكتبة.

■ الحدود الجغرافية: دراسة شملت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية وتم اعتماد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بولاية أم البواقي كعينة للدراسة.

■ الحدود الزمنية: تتمثل في الوقت المستغرق في إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني من العناصر النظرية إلى توزيع الاستبيان على المستفيدين وتحليله بعد استرجاعه بحيث استغرقت الدراسة حوالي 04 أشهر من شهر ماي إلى شهر أوت من سنة 2022.

■ الحدود الديموغرافية (البشرية): يتمثل عدد المنخرطين من المكتبة من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بأم البواقي بـ 11049 منخرط بها ومستفيدا من الخدمات المقدمة بها.

2.6 منهج الدراسة: وقد وقع اختيارنا على المنهج الوصفي حتى نتمكن من قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة من خلال جمع وتحليل البيانات اللازمة.

3.6 عينة الدراسة: تم اعتماد العينة العشوائية البسيطة والتي تعتمد على الاختيار العشوائي للأفراد العينة حيث تم توزيع 110 استبانة من المجتمع الأصلي المتمثل في 11049 منخرط بها وتم التركيز على الفئة الشبابية للمستفيدين من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وتم استرجاع 86 استبانة منها وتحليلها باستخدام حزمة spss.

4.6 أدوات جمع البيانات: تم استعمال الاستبيان كوسيلة وأداة لجمع بعض البيانات الخاصة حول المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بأم البواقي من معلومات تخص المكتبة وخدماتها المقدمة، وتم صياغة استبانة إلكترونية وتوزيعها على المستفيدين من المكتبة عبر الصفحة الرئيسية للمكتبة والإرسال عبر البريد الإلكتروني للمستفيدين وتضم 25 سؤال تنوعت بين أسئلة مفتوحة وأخرى نصف مفتوحة مبنية في 03 محاور.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم معالجتها إحصائيا بعد جمع البيانات قمنا بمعالجة بياناتها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل واستخلاص النتائج وتفسيرها وكتابة التوصيات.

### 3. الجانب النظري للدراسة: جودة خدمات المعلومات بالمكتبات:

#### 1.3 تعريف الجودة: هناك عدة تعاريف لمصطلح الجودة نذكر منها:

الجودة هي القدرة على الأداء الجيد والوفاء بالمتطلبات من أجل إشباع رغبات الافراد سواء في تصنيع سلعة أو تقديم خدمة لتلبية حاجيات المستفيدين ومتطلباتهم. (عليان، 2014، صفحة 1)

تعرفها "حنان صادق عبد الرزاق" أن الجودة تتأثر بمجموعة الصفات التي تتميز بها من ناحية الخصائص والقابلية على الإنتاج لإشباع الحاجات الحالية والمتوقعة محققة بذلك متطلبات المستفيد، من خلال توفير كافة

المستلزمات الضرورية والعمل بطريقة ديناميكية بهدف الوصول إلى درجة الاتقان بين رغبات وحاجيات المستفيدين وتحسين العمل في الخدمات لتقليل الأخطاء. (الرازق، 2013، صفحة 454)

### 2.3 مفهوم الخدمة المكتبية:

ورد في علم المكتبات والمعلومات عدة تعريفات للخدمة المكتبية من أهمها: تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات والتي عرفت بأنها: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبحث المعلومات". (امال، 2014، صفحة 7)

تعرفها أيضا جمعية المكتبات الأمريكية بأنها: الخدمات المعلوماتية التي تحرص المكتبة على أن تقدمها للمستفيدين منها بهدف تحقيق الغاية الأساسية للمكتبة الا هو الاستفادة القصوى من مصادرها بأيسر الطرق على غرار خدمات الإعارة، الخدمة المرجعية، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، وغيرها من خدمات المعلومات التي يمكن أن تقدمها المكتبة للمستفيدين. (العمروس، 2020، صفحة 38)

### 3.3 مفهوم جودة خدمات المعلومات:

هي القدرة على الوفاء باحتياجات المستفيدين من الخدمات المقدمة حسب رغبتهم وتوقعاتهم تكون ذات جودة مرتفعة مع توفير الوقت والحد من التكاليف. بمعنى تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات. (الشوابكة، 2019، صفحة 358)

### 4.3 معايير قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات:

يعتمد قياس جودة الخدمات بصفة أساسية على تحديد مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة باستخدام أساليب منهجية قابلة للتطبيق على أرض الواقع والتي تمكننا من جمع بيانات كمية يتم تحليلها واعتمادها في قياس مدى تحقق الجودة أو العكس. (Ayouaz, 2008, p. 63)

### 1.4.3 معايير قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات:

اهتمت المكتبات بمختلف أنواعها على ضرورة تبني مجموعة من المؤشرات والمواصفات لضمان الجودة والتحسين المستمر في أداؤها ومن بين هذه المعايير نذكر أهمها والتي ستكون على أساسها دراستنا:

معياري ايزو 11620 مؤشرات الأداء للمكتبات العامة: صدرت أول نسخة من هذا المعيار سنة 1998 بسويسرا أهم نسخة منها كانت سنة 2014 تضم حوالي 45 مؤشرا، تخص هذه المواصفة القياسية بتقييم وقياس أداء المكتبات بصفة عامة والمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بصفة خاصة ويحدد مجموعة المؤشرات الخاصة بالمواصفة فيما يتعلق بجودة الخدمات ونشر المعرفة حول كيفية إجراء وتنفيذ المؤشرات لتكون قابلة للاستخدام الفعلي وبالتالي تحقيق الجودة بالخدمات المكتبية ومنه إرضاء حاجيات ورغبات المستفيدين منها. (iso11620, 2014)

المعيار العربي الموحد للمكتبات (اعلم) ومؤشراته لقياس أداء المكتبات العامة: تم صدوره في نوفمبر 2013 من طرف مجموعة من الخبراء والمختصين في مجال المكتبات والعلوم الوثائقية من مختلف البلدان العربية، جاء من أجل تقييم الأداء وقياس جودة الخدمات المكتبية والذي جاء في الوقت الذي تعاني منه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من افتقار لمعايير موحدة وهذا ما سيؤثر على تحقيق الرضا للمستفيدين منها، فلا يقاس بنجاح المكتبات العمومية بما فيها من أوعية المعلومات وإنما يقاس بنجاحها بعدد روادها من المطالعين والباحثين، وعدد الإعارات، وخدمات المراجع والإعلام والبرامج التعليمية والثقافية ومختلف الخدمات المقدمة للمستفيدين منها. (سميرة، 2018، صفحة 164) وقد جاءت مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات مقسمة إلى 04 أقسام يخص كل قسم نوع من أنواع المكتبات التالية: الوطنية، الأكاديمية والمدرسية، والعامة والتي يقدر عددها الإجمالي 209 مؤشر أين خصص للمكتبات العمومية 92 مؤشر. (بمينة، 2015، صفحة 98)

ومنه نستنتج أن أهمية تبني المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من طرف المشرفين عليها لمؤشرات أداء قياسية تمكنها من رصد مواطن القوة في الأداء لتعزيزها وتحديد مواطن الضعف لتصحيح مسارها وذلك بالاستفادة من مؤشرات المعمول بها والمندرجة ضمن المعايير الدولية والعالمية للوصول إلى أفضل الخدمات المقدمة للمستفيدين والمتعاملين معها. (سيدهم، 2016، صفحة 138)

#### 4. الجانب الميداني للدراسة:

##### 1.4 اختبار صدق وثبات الاستبيان:

يستعمل معامل ألفا كرونباخ من أجل اختبار ثبات الاستبيان، ويقصد باختبار الثبات هو أن تكون الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبيا، أي أنه سنتحصل على نفس الإجابات لو تم توزيع الاستبيان على نفس أفراد العينة في نفس الشروط ونفس الظروف بعد فترة زمنية معينة.

حيث تتراوح قيمة معامل كرونباخ بين 0 و1، وتعتبر قيمة معامل ألفا كرونباخ التي تساوي 60% على الأقل قيمة مقبولة للحكم على أداة البحث أو الاستبانة بالصدق والثبات.

الجدول رقم(01): معامل الثبات الاستبيان

عدد عبارات الاستبيان	معامل الثبات (الفا كرونباخ)
44	0,628

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) ان معامل الثبات للاستبيان يساوي 0,628 أي 62,8 % وهي قيمة جيد للقول على أن الاستبيان المستعمل في الدراسة الحالية يتمتع بالصدق والثبات.

#### 2.4 تفرغ البيانات وتحليلها: أعطت عملية تفرغ الاستبانة النتائج التالية:

تحليل نتائج المحور الأول: البيانات الشخصية للمستفيدين.

الجدول رقم(02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	% النسبة المئوية
ذكر	15	17,4%
انثى	71	82,6%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح من الشكل رقم 02 أن توزيع عينة الدراسة حسب الجنس قد بلغت 15 فردا بالنسبة للذكور بنسبة 17.4% و71 فردا بالنسبة للإناث بنسبة 82.6% وهذا يرجع لنسبة انخراط البنات في المجتمع الأصلي أكثر من عدد الذكور.

الجدول رقم(03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 14 سنة الى 30 سنة	72	83,7%
من 31 سنة حتى 40 سنة	12	14,0%
من 40 سنة وما فوق	02	2,3%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 أن أغلبية أفراد الدراسة تتراوح أعمارهم من 14 سنة إلى 30 سنة حيث بلغ عددهم 72 فرد بنسبة 83.7%، وهذا راجع لانخراط الفئة الشبابية كأكثر نسبة بين مثيلاتها من أجل متابعة مساهمهم العلمي وتطويره ثم يليها العدد 12 من المستفيدين بنسبة 14% تتراوح أعمارهم من 31 سنة حتى 40 سنة ثم تأتي نسبة 2.3% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 40 سنة وما فوق أي فردين 02.

الجدول رقم(04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
مستوى اقل من البكالوريا	03	3,5%

البكالوريا	15	17,4%
دراسات عليا ( ليسانس، ماستر، دكتوراه )	68	79,1%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 04 والذي يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي أن عدد المستفيدين من المكتبة بمستوى أقل من البكالوريا 03 مستفيدين بنسبة 3.5% ثم يأتي العدد 15 من الأفراد بمستوى البكالوريا بنسبة 17.4% أما أغلبية المستفيدين فقدر عددهم بـ 68 فرد كأكبر نسبة مقدرة بـ 79.1% بمستوى دراسات العليا (ليسانس، ماستر، دكتوراه).

تحليل نتائج المحور الثاني: المعايير وتطبيقها بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بولاية أم البواقي من وجهة نظر المستفيدين.

1. ماهي نسبة ترددكم على المكتبة؟

الجدول رقم(05): نسبة تردد المستفيدين على المكتبة.

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية %
نادرا	31	36,0%
أحيانا	42	48,8%
دائما	13	15,1%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دور كبير في نشر العلم وتنقيف أفراد المجتمع الواحد حيث تعمل على مساعدة المستفيدين منها بتلبية احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم وهذا ما يوضحه الجدول رقم 05 فنلاحظ أن أغلب أفراد العينة بعدد 42 فرد بنسبة 48.8% يقصدون المكتبة بغرض انجاز البحوث العلمية وإعداد مذكرات التخرج في حين أجابت نسبة 36% من فئة المستفيدين أنه نادرا ما يتجهون للمكتبة وهذا راجع لعدم قدرة المكتبيين على الاستجابة لمتطلباتهم أو نحدد ذلك في أنهم يقصدون المكتبة أيام الامتحانات للمراجعة فقط، ثم تليها نسبة 15.1% من فئة المستفيدين المترددين بصفة دائمة على المكتبة لمدى وعيهم بأهمية المكتبة كمرفق أساسي في تلبية احتياجاتهم المعرفية والعمل على تثقيفهم من خلال النشاطات المختلفة التي تعرضها ضمن مجالات اهتمامهم.



## 2. ما سبب ترددكم على المكتبة؟

الجدول رقم(06): أسباب التردد على المكتبة.

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية %
من اجل المطالعة	27	21,30%
من أجل البحوث العلمية	43	33,90%
من أجل إعداد مذكرات التخرج	26	20,50%
من أجل التحضير للدروس ومراجعة الامتحانات	31	24,40%
المجموع	127	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يوضح الجدول رقم 06 فنلاحظ أن أغلب أفراد العينة بعدد 27 فرد بنسبة 21.30% يقصدون المكتبة من أجل المطالعة في حين أجابت نسبة 33.90% من فئة المستفيدين أنهم يتجهون للمكتبة بصفة دائمة بغرض إنجاز البحوث العلمية، ثم تليها نسبة 20.50% يوضحون على أنهم يقصدون المكتبة بهدف إعداد مذكرات التخرج، وأجابت نسبة 24.40% من المستفيدين أنهم يترددون على المكتبة من أجل التحضير للدروس ومراجعة الامتحانات.

## 3. هل مصادر المعلومات التي تبحثون عنها متواجدة بالمكتبة؟

الجدول رقم(07): نسبة تلبية الرصيد للمستفيدين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نادرا	13	15,1%
أحيانا	60	69,8%
دائما	13	15,1%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح من خلال الجدول أعلاه رقم 07 أن نسبة 15.1% أنهما من المترددين الدائمين على المكتبة نظرا لتنوع مصادر المعلومات وتواجدها بمختلف أشكالها في حين أجاب أغلب الأفراد بنسبة قدرت بـ 69.8% وهذا لاستخداماتهم اليومية للمصادر المكتبية المتنوعة لحاجتهم في تنوع المراجع أما بنسبة 15.5% فقد أجابت أنها نادرا ما تقصد المكتبة نظرا للعوائق الوصول للمصدر المناسب لتلبية رغباتهم فمنهم من نسبها لقلّة توفر المراجع وتنوعها والبعض لعدم معرفة كفايات البحث عن هذه المصادر لغياب الارشاد والتوجيه المطلوب وبالتالي نستنتج من مجموع النسب للعينة الأصلية أن المكتبة تقدم رصيد متنوع وكافي لحد ما

لإعتمادها على أهم التوجيهات التي نص عليها معيار ايزو 11620 في المؤشر "ربط الموارد بالخدمات" من أجل توسيع نطاق الاستفادة وضم أكبر قدر ممكن من الجمهور المستهدف مع إنشاء موقع خاص بالمكتبة للتعريف بالمجموعات المكتبية وعرض كل ما هو جديد باستخدام الإعلانات ، الإشهار ، الإحاطة الجارية والرد على الاستفسارات المختلفة.

#### 4. ماهي أكثر المصادر استخداما من طرفكم؟

الجدول رقم(08): نسبة المصادر الأكثر استخداما من طرف المستخدمين.

الاجابات	التكرار	النسبة المئوية %
الكتب	71	63,4%
القواميس والمعاجم	15	13,4%
المجلات والجرائد	9	8,0%
مصادر أخرى اذكرها	17	15,2%
المجموع	112	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين.

يتضح من خلال الجدول أعلاه رقم 08 حيث أجاب نسبة 63.4% أنهم من الأفراد المستخدمين للمصادر التقليدية كالكتب لأنها تلي احتياجاتهم الى حد ما وهذا يعكس جودة الخدمة من هذه الناحية، في حين أجاب أغلب الأفراد بنسبة قدرت بـ 13.4% وهذا لاستخدامهم للقواميس والمعاجم لحجائهم في تنويع المراجع في أبحاثهم وتنمية قدراتهم العقلية باستخدام مصادر حديثة ومتنوعة أما بنسبة 15.2% فقد أجاب أنها تستخدم مصادر أخرى كالمصادر الالكترونية وغيرها لتليها نسبة 8.0% تؤكد على أنها تستخدم المجلات والجرائد.

#### 5. هل هناك أماكن مخصصة لكم كمستفيدين من أجل الاطلاع والقراءة؟

الجدول رقم(09): نسبة توافر الأماكن المخصصة للمستخدمين.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	59	68,6%
لا	27	31,4%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

6. إذا كانت اجابتك بنعم فيما تتمثل؟

الجدول رقم(10): الأماكن المخصصة للمستفيدين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
قاعات القراءة	75	75,00%
قاعة المحاضرات	12	12,00%
قاعة الأطفال	4	4,00%
قاعة السمعى البصري	1	1,00%
كلها معا	8	8,00%
المجموع	100	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين لنا من الجدول رقم 09 و10 أعلاه أن المكتبة محل الدراسة تتوفر على أماكن خاصة من أجل المستفيدين لمزاولة نشاطاتهم المتمثلة في كل من (قاعات القراءة والمحاضرات و قاعة للأطفال أيضا قاعة السمعى البصري ...). مما يساعدهم على العمل داخل أسورها ويضمن لهم الأمن والجو الملائم للقراءة والبحث وهذا نظرا لإجابتهم المحددة بنسبة 68.6% في حين توجه البعض منهم بنسبة 31.4% إلى أن المكتبة لا توفر لهم الأماكن المناسبة للقراءة أو عرض نشاطاتهم أو القيام بالبرامج المدرجة ضمن دليل المكتبة فهم بحاجة لتنوع هذه الأماكن حسب كل نشاط وعدم جعلها مقتصرة على قاعات القراءة فقط، وهذا ما جاء به معيار ايزو 11620 الخاص بمؤشرات الأداء بالمكتبات والذي ينص على ضرورة توفير هياكل تتناسب والخدمات المقدمة بالمكتبة لتحقيق الأمن والتعاطف وفي نفس الوقت تلبية الحاجة الفعلية للمستفيد ومن هذه النتائج نؤكد أن المكتبة محل الدراسة تهتم بالأماكن المخصصة للمستفيدين كمرافق أساسية وضرورية لأداء الأعمال وهذا ما ينص عليه معيار ايزو 11620 وأيضا المعيار العربي الموحد للمكتبات بإعطاء المستفيد المكان الداعم لنشاطه.

7. هل أنت راضي عن العدد المسموح للإعارة الكتب وغيرها من المصادر؟

الجدول رقم(11): نسبة رضا عن العدد المسموح لإعارة المصادر.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	54	62,8
لا	32	37,2
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الجدول الموضح نرى أن 54 من أفراد العينة راضون عن العدد المسموح للإعارة بنسبة 62.8% فهم يرونه عدد كافي لتلبية رغباتهم إلا أن بعض المستفيدين بعدد 32 من الأفراد بنسبة 37.2% لم يساعدهم العدد المقرر من أجل الإعارة.

8. كيف تقيم رضاك عن مواعيد فتح المكتبة؟

الجدول رقم(12): نسبة رضا المستفيدين عن مواعيد فتح المكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
غير مرضية	14	16,3
مرضية لحد ما	52	60,5
مرضية جدا	20	23,3
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من الجدول رقم 12 المرفق أعلاه بأن نسبة 23.3% من المستفيدين راضون لحد بعيد عن الوقت الذي تفتح فيه المكتبة أبوابها إضافة إلى أن أكثر من نصف المستفيدين منها بنسبة 60.5% هم راضون عن المواعيد فتح المكتبة فهي ملائمة لهم في حين تتوجه نسبة قدرت بـ 16.3% بأنها غير راضية عن الوقت المعمول به ليتبين لنا أن المكتبة أغلبية المستفيدين منها راضون عن الوقت المعمول به لتقيدهم بالتوجيهات الرئيسية التي نص عليها معيار ايزو 11620 ليتحقق التوافق بين ساعات فتح المكتبة واحتياجاتهم.

9. ماهي الوسيلة المستخدمة من طرفكم للبحث عن المعلومات؟

الجدول رقم(13): الوسيلة المستخدمة للبحث من طرف المستفيدين.

العبارات	التكرار	النسبة المئوية %
الفهارس التقليدية	25	29,1%
الفهارس الإلكترونية	51	59,3%
الكشافات	2	2,3%
المستخلصات	8	9,3%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 59.3% يستخدمون الفهارس الإلكترونية في عمليات البحث نظرا لاستجابة السريعة للوصول للقوائم البيبليوغرافية في حين أجابت نسبة 29.1% أنهم يستخدمون الفهارس التقليدية ربما راجع للألفة على ذلك أم أنه الاكتظاظ الذي تعاني منه الفهارس الإلكترونية أو نقص في الشبكة الإلكترونية مما يعيق العملية في حين عينت النسبة 2.3% و 9.3% من الإجابات أنهم يفضلون الكشافات والمستخلصات في البحث كونها أكثر فعالية للوصول للمصدر المراد ومن هنا نستنتج أن المكتبة تقدم الخدمة المرجعية الرقمية وهذا ما يتلاءم وإرشادات كلا المعيارين ايزو 11620 واعلم.

10. هل يتم تدريبكم وتكوينكم على استخدام المكتبة؟

الجدول رقم(14): تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	18	20,9%
لا	68	79,1%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين.

تعتمد جل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على تكوين وتدريب المستفيدين على كفاءات استخدام المكتبة وخدماتها مما يجعلهم أكثر خبرة ومهارة فنلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن نسبة 79.1% من الأفراد أنهم لا يتلقون أي تدريب في ذلك أما بقية المستفيدين أجابوا بنسبة قدرت بـ 20.9% على أنهم يتلقون التدريب وهي نسبة ضئيلة ومن مجموع النتائج المطروحة نستنتج غياب للخدمة التكوينية للمستخدم وهذا ما ينافي لتعليمات المؤشرات لكلا المعيارين.

11. هل يتم تدريبكم وتكوينكم على استخدام المكتبة؟

الجدول رقم(15): أهم الوسائل المعتمدة للتدريب المستفيدين.

العبارات	التكرار	النسبة المئوية%
دورات تدريبية	12	13,95%
ورشات	11	12,80%
جولات وزيارات ميدانية	12	13,95%
لوحات إرشادية ومطويات ورقية	51	59,30%
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين.

كون المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تعتمد على تكوين وتدريب المستفيدين على كفاءات استخدام المكتبة وخدماتها يتبين من خلال الجدول رقم 15 أن معظم الوسائل المعتمدة في التدريب كانت الإجابة عليها محدودة نوعا ما في حين يتبين أن الوسيلة المعتمدة هي لوحات الارشادية والمطويات الورقية بنسبة 59,30% لكونها من أقدم الوسائل المنتهجة أما كل من الدورات التدريبية أيضا الجولات وزيارات الميدانية حققت نسبة قدرت بـ 13.95% تليها نسبة ضئيلة 12,80% لقيامها بالورشات التكوينية.

تحليل نتائج المحور الثالث: مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي بولاية أم البواقي.

1. هل تقوم المكتبة بنشاطات للتعريف بخدماتها؟

الجدول رقم(16): نسبة تلبية المكتبة لعرض نشاطاتها من أجل التعريف بخدماتها.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	39	45,3
لا	47	54,7
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يوضح لنا الجدول المرفق رقم 16 على أن المكتبة لا تنتهج نشاطات كافية أو نظرا لغياب عنصر التسويق لهذه النشاطات مما جعل الأغلبية يجهلون قيامها وهذا راجع للنسبة المقدرة بـ 54.7% والتي تشير لغياب النشاطات المساهمة في التعريف بالخدمات المقدمة في حين أجابت نسبة 45.3% أنهم يتلقون من المكتبة عروض مختلفة للتعريف بخدماتها كإقامة المعارض والدورات التدريبية وأيام دراسية... إلخ.

2. على أي أساس تقيم المكتبة وخدماتها كمستفيد؟

الجدول رقم(17): أهم الأسباب التي تميز مكتبة عن أخرى من وجهة نظر المستفيد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
المظهر الجمالي للمبنى	25	17,10%
خدمة العاملين بالمكتبة	46	31,50%
توفر مصادر المعلومات الحديثة	48	32,90%
توفر مصادر المعلومات الإلكترونية (مثل الكتب وغيرها من مصادر ولكن بالصيغة الإلكترونية)	27	18,50%
المجموع	67	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من الجدول 17 أعلاه أن لكل مستفيد سبب وجيه لتمييز أي مكتبة عن أخرى وإيجاد مكتبة عمومية مناسبة له من هنا أجاب أغلبية أفراد العينة بنسبة 32.90% على أنهم تجذبهم توافر مصادر المعلومات الحديثة التي تعطي نتائج ذات مصداقية وفعالية أكثر من غيرها ثم تليها نسبة 31.50% الذين يقرون أن الخدمة التي يتلقونها من العاملين بالمكتبة سواء من ناحية التعامل أو حتى التوجيهات ذات قيمة من طرفهم هي التي تجعلهم يرتدون على المكتبة بصفة مستمرة في حين جاءت كل من النسب الآتية 18.50% و 17.10% أن من الأسباب المهمة للتوجه لمكتبة هي المظهر الجمالي للمبنى وتوفر المصادر الإلكترونية باعتبارها من الدعائم المكملة للخدمات المقدمة وأنها من تزيد من عدد المترددين عليها لأن الجيل الحديث هذا ما يستهويه ومن هنا يتوضح لنا عمل المكتبة على تقديم الأفضل لروادها بإتباع جملة إرشادات التي نص عليها معيار اعلم وايزو 11620.

3. كيف هي العلاقة مع الموظف بالمكتبة؟

الجدول رقم(18): نوعية العلاقة بين الموظف والمستفيد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
علاقة تبادل	52	60,5
علاقة تنافر	13	15,1
علاقة جيدة ومتكاملة	21	24,4
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين لنا من الجدول 18 أعلاه أن نسبة 60.5% من المستفيدين أشارت أن نوعية العلاقة بين المستفيدين والموظفين بالمكتبة هي علاقة تبادل أي كلاهما يكمل الآخر ونسبت النسبة 24.4% على أن العلاقة جيدة ومتكاملة كون الموظف يسهل عليه عملية البحث والحصول على المصادر وأداء خدمة معينة مما أدى لتوطيد العلاقة وجعلها متكاملة في حين توجهت النسبة 15.1% إلى أنهم تجمعهم علاقة تنافر مع الموظف بالمكتبة وهذا راجع لغياب وقلة الوعي لدى العاملين عن أهمية هذه المعاملات مع المستفيد ومن هنا فإن المكتبة حققت نسبة مقبولة نوعا ما في إرضاء مجتمع المستفيدين منها وهذا ما نص عليه معيار ايزو 11620 لتدريب العاملين لكسب مهارات مختلفة من ضمنها تحبيب المستفيد للمكتبة.

#### 4. ما رأيك حول سلوك العاملين بالمكتبة؟

الجدول رقم(19): سلوك العاملين بالمكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الحماس في أداء الخدمة	39	45,3
أداء الخدمة بكسل	29	33,7
اللامبالاة في العمل	18	20,9
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين لنا من الجدول 19 أعلاه أن نسبة 45.3% من المستفيدين أشارت أن نوعية العمل لأداء الخدمات بالشكل المطلوب للمستفيدين بالمكتبة هو راجع لأداء الخدمة بحماس ونسبت النسبة 33.7% على أن الموظف يتكاسل في أداء مهامه مما يعيق تقديم الخدمة بالجودة الصحيحة في حين توجهت النسبة 20.9% إلى أنهم يرجعون سوء الخدمة للامبالاة في العمل.

6. هل ترى أن المكتبة تتم بك من خلال؟

الجدول رقم(20): شعور المستفيد داخل المكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
العناية الفردية بتقديم نصائح والإرشادات	9	10,5
توفير المجموعات التي تناسب بما تحتاجونه	30	34,9
توفير فضاءات وأماكن مناسبة للتعليم والمطالعة	34	39,5
توفير معدات مساعدة للنسخ وتوفير الانترنت وغيرها	13	15,1
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتوضح من خلال الجدول رقم 20 أن أغلب المستفيدين يقصدون أسوار المكتبة لأنها توفر لهم الفضاءات والأماكن المناسبة للتعليم والمطالعة بنسبة 39.5% أما معظم المستفيدين بنسبة 34.9% يقصدون المكتبة لأنها توفر لهم المجموعات التي تناسب واحتياجاتهم ثم تليها النسبة 15.1% التي تقصد المكتبة كونها توفر المعدات والمستلزمات الضرورية للبحث والتعلم وأخيرا أجابت النسبة 10.5% أن العناية الفردية بتقديم النصح والإرشادات هيا من جعلتها تقصدها بصفة منتظمة ليتبين لنا أن هذه المكتبة تسعى لاستقطاب القارئ وجعله



من الرواد الدائمين عليها بالتقيد بأهم ما جاء في المعيار ايزو 11620 واعلم حيث ندى كل منهما بضرورة توفير المعدات والأدوات الداعمة للخدمات الفنية وكذلك توفير النسخ للموارد المكتبية .

7. هل يسألك أمين المكتبة عما إذا كانت المعلومات التي تحصل عليها تفيدك لتلبية احتياجاتك؟

الجدول رقم(21): مدى تلبية إرشادات وإجابات المكتبيين لاحتياجات المستفيدين.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	27,9
لا	62	72,1
المجموع	86	100,0

المصدر: من إعداد الباحثين

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 27.9% من إجابات المستفيدين كانت بـ نعم أي أنهم يتلقون إرشادات وتوجيهات من طرف الموظفين بالمكتبة وهذا ما يساهم في غرس الثقة داخل نفسية المستفيد ويجعله من الرواد الدائمين للمكتبة كونها تلي احتياجاته في حين كانت اجابات المستفيدين بنسبة 72.1% على أنهم لا يتلقون أي مساعدة من المكتبيين وهذا ما يعيق تلبية رغباتهم الفكرية والعلمية كون السبب الرئيسي هو عدم تحلي المكتبي بخبرات ومهارات الاتصال والمرونة في التعامل مع الآخر وهذا راجع لنقص التكوين ، ومن هذه النتائج نستخلص على أن المكتبة لا تكون المكتبيين على التعاطف وتنمية مهارات أداء المكتبيين لكسب ثقة وولاء المستفيد.

8. كيف ترى مستوى الخدمات المقدمة لك؟

الجدول رقم(22): رأي المستفيدين حول الخدمات المقدمة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
مرضية	27	31,4
غير مرضية	54	62,8
مرضية جدا	5	5,8
المجموع	86	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

تعتبر الخدمات المكتبية المقدمة داخل كل المكتبات هي المعيار الأساسي الذي يعكس مدى نجاحها لتحقيق الغاية منها للاستفادة القصوى من مصادرها وأنشطتها ومن خلال هذا الجدول رقم 22 المرفق أعلاه نرى أن 31.4% من المستفيدين راضون عن الخدمات المقدمة لهم لما لها فعالية في تلبية رغباتهم المتنوعة وتنمية مهاراتهم كذلك أبدت نسبة 62.8% بعدم رضاها عن مستوى الخدمات لأنها ترى تقصير في أدائها علاوة

على هذا رغبة المستفيد في خدمات جديدة كالخدمة المرجعية الرقمية ، توفير المجموعات الرقمية ، الإحاطة الجارية... إلخ من أجل كسر الجمود كما يمكننا انساب ذلك لعدم معرفة المستخدمين كفاءات استخدام المكتبة لنقص التكوين لهذا فهم لا يستخدمونها بالشكل المطلوب ويفتقرون حتى لوجودها ثم أبدت النسبة 5.8% على أنها راضية إلى حد بعيد عن نوعية الخدمات المقدمة لأن المكتبة تقدم لهم خدمات تأدي بهم لتحقيق كل متطلباتهم البحثية و الثقافية ومن مجموع النتائج نتوصل إلى أن المكتبة تسعى لتقديم خدمات ذات جودة وكفاءة إلا أنها لا تهتم بالمتغيرات الجديدة والحديثة التي يتطلبها الجيل الحالي وهذا ما أشارت له إرشادات التوجيهية لمعيار ايزو 11620 على ضرورة تبني الخدمة المرجعية الرقمية وكذلك التزام المكتبة بدورات تدريبية للموظفين بما من أجل تحسين من جودة الخدمات المكتبية.

9. ماهي الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيد؟

الجدول رقم(23): الخدمات المقدمة للمستخدمين بالمكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
خدمة الإعارة	67	49,60%
خدمة تكوين المستخدمين	13	9,60%
خدمة المراجع	35	25,90%
خدمة الانترنت	16	11,90%
خدمات أخرى أذكرها	4	3,00%
المجموع	135	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين لنا من الجدول رقم 23 أن المكتبة تقدم الخدمات عديدة وتعرضها على المستخدمين عليها فقد أبدت النسبة 49.60% على أنها تتلقى خدمة الإعارة للاستفادة من كافة المصادر المكتبية ثم تليها خدمة المراجع بنسبة 25.90% حيث اتجه المستخدمون لهذا النوع لما يحتويه من أمهات الكتب التي تساعدهم في أغراضهم العلمية من قواميس ومعاجم ومجلات... إلخ ثم يليها خدمة الإنترنت بنسبة 11.90% ثم أبدت نسبة الموالية بـ 9.60% لخدمة تكوين المستخدمين في حين تشير النسبة 3.00% على أن المكتبة تعرض خدمات أخرى غير المدرجة في الاستبانة والمتمثلة في : خدمة الرد على استفسارات المستخدمين ، الخدمة المرجعية ، خدمة التصوير والاستنساخ ، عرض نشاطات وبرامج متنوعة وهادفة لنستنتج أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تتبع ما أشار له كل من دليل المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة وايزو 11620 لتحقيق رضا المستخدمين ونيل ولائهم.

10. قد ترغب في تعديلات معينة لخدمات أو إضافات ما تراها مناسبة للمكتبة قدم لنا اقتراحاتك؟

الجدول رقم(24): أهم الإضافات في الخدمات التي يقترحها المستفيدين للمكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
إقامة دورات تكوينية للمكتبيين من أجل تحسين من جودة الخدمات المقدمة من: كفايات التعريف بالمجموعات المكتبية واستخدامات الكشافات والفهارس الرقمية حتى تعلم تقنيات التواصل ونيل رضا المستفيد.	33	38,37%
خدمة تدريب المستفيدين على طريقة البحث والاستفادة من رصيد المكتبة.	8	09,30%
توفير منصات الكترونية خاصة بالمكتبة تعرض خدمات المكتبة بطريقة آلية.	15	17,44%
توفير مصادر معلومات الحديثة.	9	10,44%
الرضا التام عن الخدمات المقدمة بالمكتبة.	21	24,42%
المجموع	100	100,00%

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الجدول رقم 24 أعلاه نلخص أهم الاقتراحات للمستفيدين التي راعوها مناسبة للتحسين من جودة الخدمات المقدمة في المكتبة حيث نلاحظ الآتي:

قد سجلت العبارة "إقامة دورات تكوينية للمكتبيين من أجل تحسين من جودة الخدمات المقدمة من: كفايات التعريف بالمجموعات المكتبية واستخدامات الكشافات والفهارس الرقمية حتى تعلم تقنيات التواصل ونيل رضا المستفيد" نسبة معتبرة قدرت ب 38,37% نظرا لأهمية هذه الخدمة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية كونها تساهم في الرفع من مهارات المكتبيين في التعرف على تقنيات الاستخدامات المختلفة للمكتبة وكيفية التعامل معها من (برمجيات والبرامج الإعلامية مع تعلم المعاملات الأساسية في التعامل مع المستفيد لكسب ثقته كذلك إتقان إعداد الكشافات والفهارس الإلكترونية وغيرها من الممارسات المكتبية الفعالة في إنجاز المكتبة مما يجعل المستفيد راضي تماما ، تليها العبارة "خدمة تدريب المستفيدين على طريقة البحث والاستفادة من رصيد المكتبة" بنسبة 09.30% التي تناشد على ضرورة إقامة هذه الأخيرة لما لها انعكاسات إيجابية في تنشأت فرد واعي، في حين تدون العبارة "توفير منصات الكترونية خاصة بالمكتبة تعرض خدمات المكتبة بطريقة آلية" نسبة قدرت بـ 17.44% كون العديد من المستفيدين يفضلون هذا النوع من الخدمات التي تتماشى وظروفهم والعصر التكنولوجي الحالي لتميزها بالاستجابة السريعة ثم سجلت العبارة "توفير مصادر معلومات الحديثة" نسبة 10.44% ثم تليها عبارة "الرضا التام عن الخدمات المقدمة بالمكتبة" والتي حددت بنسبة 24.42% والتي ترى أن كافة المتطلبات الموجودة ساهمت في تحسين عرض الخدمات بالجودة الفعالة .

## 5. النتائج العامة للدراسة: من خلال تحليل محاور الاستبيان وما تناولته من أسئلة في المكتبات الرئيسية

للمطالعة العمومية مالك بن نبي بولاية أم البواقي خلاصنا لمجموعة من النتائج العامة تمثلت في:

- ضرورة تبني والتزام المكتبة بدورات تدريبية للموظفين بما من أجل تحسين من جودة الخدمات المكتبية المقدمة لهم، علاوة على هذا غياب الوعي لتوجيه وارشاد الرواد لتحقيق مبتغاهم.
- أهمية استخدام المعايير العالمية في مجال المكتبات خاصة كل من المعيار العربي الموحد للمكتبات وايزو11620 لما لهم أثر في ضبط الخدمات وعرضها بكفاءة عالية.
- نقص الوعي لدى المكتبيين وإدارة المكتبة بأهمية برامج التكوينية في التحسين من جودة الخدمات وتطويرها وفق ما هو مطلوب لنيل رضا المستفيد.

## 6. الخاتمة:

تكتسي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية أهمية بالغة في رفع المستوى الثقافي والعلمي للمجتمع لتنمية إدراكهم العقلية ومعارفهم ، لذلك أصبح من الضروري على هذه المكتبات تقديم خدمات ونشاطات ثقافية ذات جودة لتحقيق رغبات المستفيدين منها كونها تلي مختلف احتياجاتهم بشكل مجاني من خلال غرس مهارات عديدة للبحث وسد الحاجات التعليمية الفكرية وحب المطالعة إذ أن هذا يتحقق بتبني الارشادات التوجيهية التي نصت عليها المعايير والمواصفات القياسية العالمية لتغطية النقائص ومواجهة التحديات للخروج بخدمة فعالة ترضي المستفيد منها .

ونحن من خلال هذه الدراسة حاولنا إعطاء صورة عن واقع الخدمات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية وحث هذه الأخيرة على تبني وإدراج المعايير العالمية في التحسين من خدماتها وفق المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة وايزو11620، لتكوين خدمات ذات جودة تسمح بتحقيق احتياجات المستفيدين منها وضمان للمكتبة بمزاولة مهامها في ظل التحديات المحيطة والتطورات التكنولوجية الحديثة، وبهذا نقدم بعض الاقتراحات لتغطية النقائص التي تعاني منها هاته المكتبات، والتي نذكر بعضها فيما يلي:

- التحسيس بأهمية المعايير في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتحسين من جودة الخدمات المكتبية مع برمجة الدورات التكوينية للمكتبيين والتي تساهم في الرفع من كفاءتهم وبالتالي تقديم الأفضل لها.
- ضرورة توظيف متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات لإدارة وتسيير المكتبة والاشراف على تحقيق الجودة.

6. قائمة المراجع:

1. Ayouaz, M. (2008). *Démarche qualité et stisfaction des usagers dans les bibliothéque universitaire :cas de L' bibliothéque université de bejaia*. Mémmoire de magister.costantine , université de mentouri.
2. iso11620.(2014).L'information and documentation library performance indicators. *Ed3*.
3. النوايسة ،غالب العوض. (2000). *خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
4. امال ،العمرس. (2020). *تقييم الخدمات المكتبية وفق المعايير الدولية :فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية نموذجاً*. *المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات*، 24 (47)..
5. بن حاوية ،بمينة. (2015). *جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر . أطروحة دكتوراه*. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة وهران أحمد بن بلة.
6. جنان ،صادق عبد الرازق. (2013). *قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد*. *مجلة كلية التربية الأساسية*، (10).
7. خالدة هناء ،سيدهم. (2016). *معايير جودة الأداء بالمكتبات العامة الجزائرية بين الواقع والمستقبل*، 3(5) .
8. طالب ،زوفار سميرة. (2018). *تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية :معايير دولية وممارسات مهنية*. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة وهران أحمد بن بلة .
9. قادري ،امال. (2014). *تقييم الاداء حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية على ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات ايزو11620*. *المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)* .
10. يونس ،أحمد اسماعيل الشوابكة. (2019). *تقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين*. *مجلة علمية محكمة* ، (23).