



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع: العلوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات

بغنوان:

تقييم رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية

دراسة عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير - جامعة قاصدي مرباح ورقلة -

من إعداد الطالبتين:

خديجة فراخ

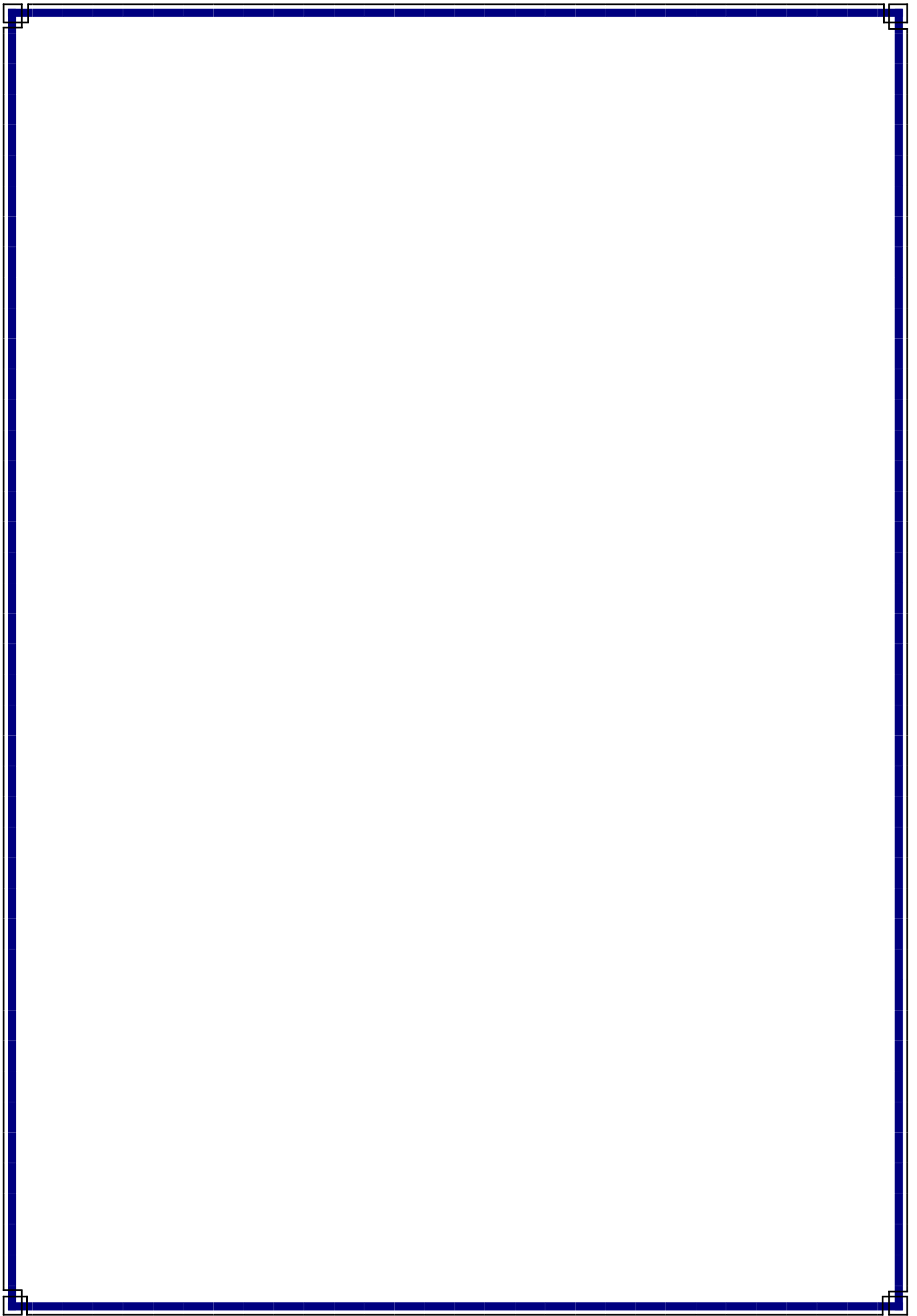
نوال بوعافية

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| | | | |
|--------|-------------------------|--------------------|---------------------------|
| رئيسا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | أستاذ محاضرا - أ - | الأستاذ (ة): حكيم بن جروة |
| مشرفا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | أستاذ محاضرا - ب - | الأستاذ (ة): نعيمة فرحي |
| مناقشا | جامعة قاصدي مرباح ورقلة | أستاذ محاضرا - ب - | الأستاذ (ة): فطيمة كاهي |

السنة الجامعية: 2019/2018



الإهداء

اللهم صلي على
بدر التمام
ومصباح الظلام
ومفتاح دار
السلام وشمس دين
الاسلام .. إلى من
بلغ الرسالة
وأدى الأمانة إلى
نبي الأمة محمد
عليه أفضل الصلاة
والسلام .

نهدي ثمرة جهدنا
إلى العائلتين
الكريمتين وإلى
جميع الأصدقاء
بدون استثناء



الشكر والتقدير

«رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي
أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي
عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ»-سورة النمل 19-

والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء
والمرسلين نبينا محمد وعلى آله
وصحبه أجمعين والشكر أولا وأخيرا
على فضله وكرمه وبركته الذي
أنعم علينا بالتوفيق بإنجاز هذا
العمل ووفقنا للمساهمة ولو بعمل
بسيط في ترك بصمة ثري المكتبة
الجامعية ليضاف إلى ميادين
البحث العلمي.

نتقدم بالشكر إلى الأستاذة
المشرفة فرحي نعيمة التي لم
تبخل علينا بتوجيهاتها السديدة
ونصائحها القيمة التي أنارت لنا
سبيل الوصول إلى إنهاء هذا
العمل، كما نقدم بجزيل الشكر
والامتنان إلى مسؤولة مكتبة
الكلية هبة رويجل التي أفادتنا
بمعلومات عن الدراسة، كما نتوجه
بالشكر إلى الأستاذ حكيم بن جروة
الذي ساعدنا وأفادنا بمعلوماته
والحمد لله رب العالمين

خديجة ونوال



الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير (FECMS) بجامعة قاصدي مرباح بورقلة سنة 2018، وكذلك اكتشاف المجالات التي حققت فيها المكتبة درجات الرضا أو عدم الرضا من قبل مستخدميها (طلبة) مما يساعد المكتبة على تحسين وتطوير أدائها.

تم إتباع المنهج الوصفي حيث تكون مجتمع الدراسة من 2557 طالب منخرط بالمكتبة وتم توزيع 350 استبانة ليتم استرداد 312 منها 281 صالحة للتحليل الإحصائي وقد تم استخدام برنامج SPSS 22 كأداة إحصائية وكذا استعمال أداة المقابلة التي أجريت مع عمال مكتبة الكلية، لتخرج الدراسة بعدد من النتائج تتمثل في أن رضا الطالب يرتبط بمكتبة كلية (FECMS) بالدرجة الأولى بالتسهيلات اللازمة، وكذلك هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب.

الكلمات المفتاحية: خدمات مكتبية، رضا الزبون، مكتبة جامعية.

Summary:

This study aimed to evaluate the reality of the library services provided by the library of the Faculty of Economic Sciences, Commerce and Management Sciences (ECMS) at the University of Kasdi Marbah Ouargla in 2018, as well as the discovery of areas in which the library has achieved the degree of satisfaction or dissatisfaction which helps the library to improve and develop its performance.

The descriptive approach was followed by the study population of 2557 students enrolled in the library. 350 questionnaires were distributed to 312 of which 281 were valid for statistical analysis. The SPSS program was used as a statistical tool and the interview tool was used with the college library workers and the results was that Student satisfaction with an ECMS is primarily related to the necessary facilities, also There are differences of statistical significance for student satisfaction with library services due to the gender of the student.

Keywords: Office Services, Customer Satisfaction, University Library.

قائمة المحتويات

| الصفحة | العنوان |
|---|--|
| III | الإهداء |
| IV | الشكر والتقدير |
| V | الملخص |
| VI | قائمة المحتويات |
| VII | قائمة الجداول |
| VIII | قائمة الأشكال |
| XI | قائمة الملاحق |
| XI | قائمة الرموز والاختصارات |
| ب-م | المقدمة |
| الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المكتبية ورضا الزبون | |
| 02 | تمهيد |
| 03 | المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة المكتبية ورضا الزبون |
| 19 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة |
| 24 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتقييم رضا الطالب عن الخدمات المكتبية | |
| 26 | تمهيد |
| 27 | المبحث الأول: تقديم عام حول مكتبة FECSM |
| 31 | المبحث الثاني: تقييم رضا الطالب عن خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير |
| 46 | خلاصة الفصل |
| 48 | خاتمة |
| 51 | قائمة المصادر و المراجع |
| 56 | الملاحق |
| 75 | الفهرس |

قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 1-1 | أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية | 21 |
| 1-2 | برنامج الإعارة المطبق مكتبة FECSM | 28 |
| 2-2 | الأجهزة الموجودة في مكتبة الكلية وعددها وأماكن تواجدها | 29 |
| 3-2 | الأثاث الموجود بمكتبة الكلية وعدده | 29 |
| 4-2 | أنواع وعدد مصادر المعلومات المتوفرة في مكتبة الكلية | 30 |
| 5-2 | توزيع العمال حسب العدد والمستوى الدراسي والمنصب | 30 |
| 6-2 | طريقة توزيع المتوسط الحسابي المرجح (مقياس ليكارت) | 32 |
| 7-2 | نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ | 33 |
| 8-2 | الطريقة المتبعة في اختيار عينة الدراسة | 34 |
| 9-2 | عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة | 35 |
| 10-2 | التكرارات حسب متغير الجنس | 35 |
| 11-2 | التكرارات حسب متغير العمر | 36 |
| 12-2 | التكرارات حسب متغير سنة الدراسة الحالية | 36 |
| 13-2 | التكرارات حسب متغير القسم | 37 |
| 14-2 | تحليل اتجاه افراد العينة لبعده مصادر المعلومات في مكتبة FECSM | 38 |
| 15-2 | تحليل اتجاه افراد العينة لبعده الكادر البشري المؤهل في مكتبة FECSM | 38 |
| 16-2 | تحليل اتجاه افراد العينة لبعده التسهيلات اللازمة في مكتبة FECSM | 39 |
| 17-2 | تحليل اتجاه افراد العينة لعبارات الجزء الثاني: رضا الزبون | 39 |
| 18-2 | العلاقة بين مصادر المعلومات للمكتبة ورضا الطلبة | 40 |
| 19-2 | العلاقة بين الكادر البشري المؤهل ورضا الطلبة | 41 |
| 20-2 | العلاقة بين التسهيلات اللازمة ورضا الطلبة | 41 |
| 21-2 | ملخص تحليل الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية للفرضية الأولى H1 | 41 |
| 22-2 | نتائج اختبار (T-test) للفرضية الفرعية الاولى | 42 |
| 23-2 | نتائج اختبار (ANOVA) للفرضية الفرعية الثانية | 43 |
| 24-2 | نتائج اختبار (ANOVA) للفرضية الفرعية الثالثة | 43 |
| 25-2 | نتائج اختبار (ANOVA) للفرضية الفرعية الرابعة | 44 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| 16 | خصائص الرضا | 1-1 |
| 17 | محددات الرضا | 2-1 |
| 31 | نموذج الدراسة | 1-2 |
| 34 | عدد الاستبيانات الموزعة على كل سنة | 2-2 |
| 35 | التكرارات حسب متغير الجنس | 3-2 |
| 36 | التكرارات حسب متغير العمر | 4-2 |
| 37 | التكرارات حسب متغير سنة الدراسة الحالية | 5-2 |
| 37 | التكرارات حسب متغير القسم | 6-2 |

قائمة الملحق

| الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|--------|---|---------------|
| 55 | دليل مكتبة FECSM | الملحق رقم 1 |
| 57 | برنامج الإعارة المطبق في مكتبة FECSM | الملحق رقم 2 |
| 58 | إمكانات مكتبة FECSM | الملحق رقم 3 |
| 59 | أنواع وعدد مصادر المعلومات في مكتبة FECSM | الملحق رقم 4 |
| 63 | استمارة أسماء الأساتذة المحكمين | الملحق رقم 5 |
| 64 | الاستبيان | الملحق رقم 6 |
| 67 | تحليل المتغيرات الشخصية | الملحق رقم 7 |
| 69 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان | الملحق رقم 8 |
| 70 | معامل الارتباط لبيرسون بين مقومات الخدمة المكتبية مجزأة ورضا الزبون | الملحق رقم 9 |
| 71 | تحليل معامل ألفا كرونباخ | الملحق رقم 10 |
| 72 | حساب الفروق الجوهرية | الملحق رقم 11 |

قائمة الرموز والاختصارات

| الاختصار / الرمز | الدلالة |
|------------------|---|
| FECSM | Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير |



مقدمة

أ. توطئة

تعد المكتبات الجامعية إحدى أهم أنواع المكتبات كونها تخدم قطاعا كبيرا من المجتمع الأكاديمي فضلا عن كونها محورا فعالا تساعد في الارتقاء والنهوض بالمجتمع وتساعد على اكتساب الخبرات والمهارات والممارسات لمواجهة المشكلات بأسلوب علمي ومنهجي، فقد تمثل المكتبة الجامعية محورا أساسيا في التعليم الجامعي، فالجامعة تتكون من عدة أعضاء فاعلين إذا حدث خلل في عضو تعجز المكتبة عن تأدية رسالتها وهم (الطالب، الأستاذ، المكتبة، الإدارة...) تربطهم علاقة تكاملية، من أجل الارتقاء بالعملية التعليمية، ولذا تعد المكتبة الجامعية أهم أسس تطوير العملية التعليمية.

وتبرز فعالية المكتبة الجامعية أو عدم فعاليتها من خلال خدماتها المقدمة كونها تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها، وتعتمد هذه الخدمات على كفاءة الكادر البشري وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة، بالإضافة إلى التسهيلات التي تمنحها المكتبة الجامعية.

إن أداء أي مؤسسة يقاس من خلال الخدمات التي تقدمها إلى زبونها، فهو يعتبر المحور الأساسي الذي تركز عليه المؤسسة حيث تعمل على تلبية حاجاته ورغباته لكسب رضاه، فقد أصبح الزبون أكثر إدراكا واهتماما بمستوى الخدمات المقدمة، وتعد توقعات وحاجات الزبون عوامل مهمة في تقييم الخدمات.

ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

بجامعة قاصدي مرباح ورقلة؟

وتتفرع من هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

ب. الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الخدمات المكتبية الجامعية ورضا الطلبة؟ وتتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات للمكتبة ورضا الطلبة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكادر البشري المؤهل ورضا الطلبة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات الممنوحة ورضا الطلبة؟

- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى للمتغيرات الشخصية؟ وتتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب؟
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لعمر الطالب؟
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لمستوى السنة الدراسية الحالية للطالب؟

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى للقسم الذي ينتمي إليه الطالب؟

و كإجابة أولية لهذه الأسئلة الفرعية، وضعنا مجموعة من الفرضيات و التي سنحاول إثبات أو نفي صحتها في دراستنا الميدانية

ت. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات الخدمات المكتبية الجامعية ورضا الطلبة. وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات للمكتبة ورضا الطلبة؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكادر البشري المؤهل ورضا الطلبة؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات الممنوحة ورضا الطلبة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى للمتغيرات الشخصية. وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب؛
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لعمر الطالب؛
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لمستوى السنة الدراسية الحالية للطالب؛
- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى للقسم الذي ينتمي إليه الطالب.

ث. أسباب اختيار الموضوع:

- أسباب ذاتية:
- ✓ الرغبة في البحث في مجالات تخص انشغالات طلبة الجامعة؛
- ✓ محاولة إثراء المكتبة الجامعية بمعلومات ومراجع جديدة في هذا الخدمات المكتبية؛
- ✓ تناول مواضيع جديدة و مختلفة عن التي تمت دراستها في السنوات السابقة في الكلية في حدود الاطلاع؛
- أسباب موضوعية:
- ✓ أهمية الموضوع ونقص الأبحاث فيه على مستوى مكتبة الكلية؛
- ✓ قلة الدراسات الأكاديمية العربية في هذه الموضوع في حدود الاطلاع؛
- ✓ لفت الانتباه لأهمية الخدمات المكتبية الجامعية و أهمية رضا الطلبة عنها.

ج. أهداف الدراسة:

- تقديم إطار نظري ومفاهيمي للخدمة المكتبية الجامعية، بالإضافة إلى التعرف على رضا الزبون وأساليب قياسه؛
- تسليط الضوء على إمكانيات مكتبة FECSM ، و إذا ما كانت كافية لتلبية حاجات الطلبة؛
- التعرف على أنواع الخدمة المكتبية في مكتبة FECSM ؛
- معرفة مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها مكتبة FECSM ؛
- تقييم واقع الخدمات المكتبية المقدمة لطلبة FECSM بجامعة ورقلة؛

- اكتشاف المجالات التي حققت فيها المكتبة درجات الرضا أو عدم الرضا، مما يساعد المكتبة على تحسين وتطوير أدائها؛
- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي يمكنها أن تساهم في تطوير الخدمة المكتبية الجامعية.

ح. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على الدور الأساسي للمكتبة الجامعية في تقديم خدماتها ودورها الفعال داخل المجتمع الأكاديمي، فهي تساهم في الارتقاء بالمجتمع من خلال خدماتها التي تقدمها للطلاب والباحثين والأساتذة مما يساعد في تطوير البحث العلمي ومواجهة المشكلات بأسلوب علمي منظم من قبل الباحثين والأساتذة في التخصصات العلمية المختلفة؛
- كما تعتبر هذه الدراسة مهمة في جانبها الميداني، ذلك أنها تركز على التعريف بمكتبة FECSM والإمكانيات التي تتوفر عليها المكتبة وكذلك مختلف الخدمات التي توفرها للطلبة وبالتالي تحديد النقائص التي تواجهها ومحاولة تصحيحها.

خ. حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر.
- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة خلال الموسم 2019/2018 فيما يخص الجانب النظري فقد عولج بمصادر معلومات حديثة، أما الدراسة الميدانية فكانت من 24 أبريل إلى 23 ماي 2019، حيث خصصت هذه الفترة للتعرف على مكتبة الكلية ومعرفة أهم الخدمات المقدمة وكذلك توزيع استمارات الاستبيان وجمعها.

د. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

لمعالجة الموضوع واختبار الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي، وذلك من خلال الجانب النظري بغية تكوين خلفية جيدة للموضوع من خلال جمع المعلومات اللازمة عنه، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، بهدف تحليل وتفسير البيانات للوصول إلى نتائج واقتراحات حول الظاهرة المدروسة، والمنهج الإحصائي باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss، أما أداة جمع البيانات فتمثلت في استبيان موجه لعينة من الطلبة المنخرطين في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة وكذلك مقابلة مع عمال المكتبة.

ذ. مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على نوعين من المصادر لجمع المعلومات هي:

- **الجانب النظري:** ويشتمل على: المؤلفات، والمذكرات، والمجلات.
- **الجانب التطبيقي:** ويشتمل على: استمارة الاستبيان الذي وجه خصيصا للطلبة المنخرطين في مكتبة الكلية، ومقابلة مع عمال المكتبة.

ر. صعوبات الدراسة:

- نقص المراجع عن المكتبات و الخدمة المكتبية؛
- صعوبة الوصول إلى طلبة سنوات الدكتوراه والثانية ماستر.

ز. هيكل الدراسة:

قصد التمكن من الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، والإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين:

خصصنا **الفصل الأول**: للإطار المفاهيمي للخدمات المكتبية الجامعية ورضا الزبون، حيث قسمناه إلى مبحثين **المبحث الأول**: تناولنا فيه الإطار المفاهيمي للمكتبة ورضا الزبون والخدمات المكتبية، أما **المبحث الثاني**: فتناولنا فيه الدراسات السابقة التي عالجت الموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية؛

أما **الفصل الثاني**: تناولنا فيه الدراسة الميدانية لتقييم رضا الطالب عن الخدمات المكتبية لمكتبة FECSM ، وذلك من خلال مبحثين، **المبحث الأول**: استعرضنا فيه تعريف بالمؤسسة محل الدراسة و هي مكتبة FECSM و الطريقة والأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة، أما **المبحث الثاني**: تطرقنا فيه إلى عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للخدمات المكتبية
الجامعية و رضا الزبون

تمهيد

تقدم المكتبات باقة متنوعة من الخدمات المكتبية لتلبية احتياجات زوارها من حب الاطلاع و التزود بالمعرفة، وهناك أنواع عديدة للمكتبات ولكل مكتبة مميزاتها الخاصة بها. وتعتبر المكتبة الجامعية من بين أبرز هاته الأنواع، فقد احتلت مكانة مرموقة من خلال ما تقدمه للنهوض بالتعليم العالي والبحث العلمي، و ذلك عبر تلبية الحاجات المتجددة للفئات المختلفة من مستخدميها، من خدمات مكتبية مختلفة تناسب تطلعاتهم و تسعى من خلالها إلى كسب رضاهم. و سنحاول في هذا الفصل الإحاطة بالإطار المفاهيمي لكل من الخدمات المكتبية الجامعية و رضا الزبون، و ذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الخدمات المكتبية الجامعية و رضا الزبون

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الخدمات المكتبية الجامعية ورضا الزبون

تقع على عاتق المكتبات ومن بينها المكتبة الجامعية مسؤوليات كبير للنهوض والارتقاء بالمستوى الثقافي، ولكي تؤدي المكتبات رسالتها على أكمل وجه لابد من توفر العديد من الخدمات للمستخدمين، باعتبار الهدف الأساسي من إنشاء المكتبة هو الوصول إلى تحقيق رضا المستخدمين من خدماتها.

المطلب الأول: المكتبة والخدمة المكتبية

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على المكتبة وأنواعها وكذا الخدمة المكتبية وكل ما يتعلق بها وإبراز مدى أهميتها.

الفرع الأول: تعريف المكتبة وأنواعها

أولاً: تعريف المكتبة

هناك العديد من المراجع التي عرفت المكتبة ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

- بداية لم يعرف مصطلح المكتبة في اللغة العربية، بل إن كلمة خزانة هي التي كانت مستعملة، واستعملها العرب المسلمون للدلالة على المكان الذي تحفظ فيه الكتب. وهي معاهد علمية أطلق عليها فيما بعد اسم مكتبة¹؛
- تعرف المكتبة على أنها: " عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (المطبوعة وغير مطبوعة)، وبالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل، الإبداع)، وتنظيم هذه المصادر: (فهرستها وتصنيفها وترتيبها)، وتقديمها لمجتمع المستخدمين من المكتبة: (القراء، الرواد، الباحثين) بأيسر وأسهل الطرق، من خلال عدد من الخدمات المكتبية (الإعارة والإرشاد، والتصوير... الخ)، وذلك عن طريق عدد من العاملين (المكتبيين) المتخصصين والمدربين في مجال المكتبات والمعلومات"²؛
- وتعرف أيضاً: " على أنها مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات وتهدف لخدمة ذلك المجتمع عن طريق جمع المواد الثقافية التي تساعد ذلك المجتمع، أفراداً وجماعات، على زيادة ثقافته وترقية حصيلته الحضارية وتحقيق متعته، وتسليم تلك المواد للأجيال القادمة سليمة ناهية متطورة، وتنظيمها تنظيمًا يضمن حسن الاستفادة منها"³.
- من خلال التعريفين السابقين يمكننا القول بأن المكتبة: هي مكان لجمع مصادر المعلومات بكافة أشكالها (مطبوعة، وغير المطبوعة، والالكترونية) وتقديمها للمستخدمين بالاعتماد على الكادر البشري المؤهل.

ثانياً: أنواع المكتبات

1. المكتبة القومية أو الوطنية: هي التي تقوم بجمع وحفظ وتنظيم التراث الفكري الوطني والإعلام عنه. ويتم الجمع عادة من خلال قانون الإبداع، وهو القانون الذي يلزم المؤلف أو الناشر أو المطبعة بإيداع نسخة أو أكثر من المطبوع أو المنشور في المكتبة الوطنية أو أي مكان آخر مجاناً وضمن شروط معينة، ليأخذ المطبوع بعد ذلك رقماً للإيداع⁴؛
2. المكتبة العامة: وهي مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة، وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة⁵؛

¹ - عمر عبد الغفور أحمد القطان، المكتبة الوقفية، ط1، مكان الطبع مكتب المحافظ الوصل، بغداد/العراق، 2012، ص 2.

² - محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويخان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان/الأردن، 2006، ص 158.

³ محمد ماهر حمادة، مدخل إلى علم المكتبات، ط4، مؤسسة الرسالة، بيروت/لبنان، 1981، ص22.

⁴ - محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويخان، مرجع سبق ذكره، ص 156.

⁵ محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة جمعة، المكتبات العامة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة/مصر، 2001، ص17.

3. **المكتبة الخاصة:** يُعتبر هذا النوع من أقدم أنواع المكتبات، وتؤسّسها العائلات في منازلها، وكانت المكتبات الخاصة في العصور الماضية مرتبطة بالحكام والملوك¹؛
 4. **المكتبة المدرسية:** هي تلك المكتبة التي تلحق بالمدارس سواء الابتدائية أو المتوسطة أو الثانوية ويشرف على إدارتها أمين لها، وتهدف إلى خدمة المجتمع المدرسي المكون من الطلاب والمدرسين²؛
 5. **المكتبة الجامعية:** تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتقوم وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة، وكذلك المجتمع المحلي³؛
 6. **المكتبة المتخصصة:** وهي تلك التي تخص بتجميع مصادر المعلومات في جانب واحد من جوانب المعرفة، طبقاً للتخصص الموضوعي للمؤسسة التي تقدم إليها خدماتها، أي أنها تخدم المؤسسة التي تتبعها في تحقيق أهدافها العلمية والاقتصادية والإنتاجية⁴؛
 7. **المكتبة الإلكترونية:** يعرف عاطف يوسف المكتبة الإلكترونية أنها تلك المكتبة التي توفر الوثائق والمصادر في شكلها الإلكتروني سواء كانت مخزنة على الأقراص المدججة (COMPACT) أو الأقراص المرنة (FLOPPY) أو الصلبة (HARD) ويمكن الباحث من الوصول إلى البيانات الإلكترونية، فالمكتبة الإلكترونية تخزن أساساً المواد في شكلها الإلكتروني وتسيطر على مجموعات ضخمة من هذه المواد بفعالية⁵.
- وبما أن دراستنا متخصصة في نوع واحد وهو المكتبات الجامعية فسنتناولها في المطلب الموالي بالتفصيل.

الفرع الثاني: تعريف الخدمة المكتبية

- ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية ومن أبرزها:
- تعرف الخدمة المكتبية على أنها "كافة الأعمال والأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين مباشرة أو التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستخدم بشكل مباشر"⁶؛
 - وهي كذلك "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام"⁷؛
 - ولقد أشار ميلفيل ديوي Dewey إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو "أحسن قراءة لأكثر عدد بأقل تكلفة"⁸؛
 - وتعرف أيضاً بأنها "كل الأنشطة التي تؤديها والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة احتياجات الخدمات التي يحتاجها رواد قراء المكتبات"⁹.
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة المكتبية هي: مجموعة الأنشطة والتسهيلات التي تعتمد على العنصر البشري لتقديم مختلف الخدمات للمستخدمين، وتشمل كافة مصادر المعلومات المتنوعة.

¹ إيمان الحيارى، بحث عن أنواع المكتبات، <https://mawdoo3.com/>، تاريخ الاطلاع 12 أبريل 2019، 10:43.

² محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، مرجع سبق ذكره، ص 162.

³ نفس المرجع السابق، ص 157.

⁴ وائل مختار إسماعيل، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2012، ص 244.

⁵ ربحي مصطفى عليان، إدارة المكتبات (الأسس والعمليات)، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2015، ص 43.

⁶ ربحي مصطفى عليان، مبادئ علم المكتبات والمعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2011، ص 232.

⁷ عزت خيزر كيلاي، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2014، ص 149.

⁸ غالب عوض النوايسه، خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، ص 21.

⁹ بوعموز سليمة، صاوشي حدة، التحولات الحديثة بالمكتبات الأكاديمية، مكتبات مؤسسات التعليم العالي بولاية قسنطينة نموذجاً، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى العربي حول المكتبات في عصر التكنولوجيات الحديثة، قسنطينة/الجزائر، أيام 23-25 فيفري 2016، ص 4.

الفرع الثالث: أهمية وأهداف الخدمة المكتبية

أولاً: أهمية الخدمة المكتبية:

إن للخدمة المكتبية أهمية بارزة نذكرها في ما يلي¹:

- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين؛
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات؛
- متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات؛
- مراعات الدقة في تقديم المعلومات؛
- تعمل على متابعة التطورات الحديثة في مجال الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين.

ثانياً: أهداف الخدمة المكتبية

إن أهداف الخدمة المكتبية تختلف باختلاف نوع المكتبة و طبيعة المستفيدين و مستوياتهم العلمية و التخصصية و بصفة عامة يمكن إدراجها في النقاط التالية²:

- ✓ مساعدة الرواد و المستفيدين في الاستفادة من مصادر المعلومات و الخدمات المتوفرة في المكتبة؛
- ✓ المساعدة في استخدام الأدوات الببليوغرافية المتوفرة و التي يصعب عن الكثير من الرواد معرفتها و التعامل معها؛
- ✓ المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة و متطورة و الإسهام في تقديم مجموعات المكتبات؛
- ✓ الرد على الأسئلة و استفسارات الردود السريعة؛
- ✓ تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة؛
- ✓ توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين؛

الفرع الرابع: خصائص الخدمة المكتبية وأنواعها

أولاً: خصائص الخدمة المكتبية

تتميز الخدمة المكتبية ببعض الخصائص، نوجزها فيما يلي³:

- ✓ تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير الوصول والحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة أو من خارجها، و هو ما أدى إلى بروز نوع جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الالكترونية؛
- ✓ تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أدائها؛
- ✓ يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص الذي يعد بمثابة حلقة وصل بين المستفيدين و مصادر المعلومات التي تلبي احتياجاته؛
- ✓ الخدمة المكتبية هي عملية شاملة و متكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة و التي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين؛

¹ سي الطيب ميمونة، بناط موارد، تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، الونشريسي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2017/2018، ص 50-51.

² حولة قواسمية، الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة العربي التبسي، تبسة/الجزائر، 2016، ص 20-21.

³ نفس المرجع السابق، ص 21-22.

✓ تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن و بأسرع وقت.

ثانيا: أنواع الخدمات المكتبية

1. الخدمات التقليدية للمكتبات: و التي تتمثل في:

أ. الإعارة: تعرف خدمة الإعارة بأنها "مجموعة الإجراءات التي تمكن المكتبة أو مركز المعلومات من إتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة من مصادر المعلومات داخل مبناها أو خارجه لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد، وتشمل أيضا عمليات الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات"¹. ومن خلال هذا التعريف يمكن توضيح ثلاثة أنواع من الإعارة، وهي:

✓ الإعارة الداخلية: وتعني أن تتاح للمستفيد الحرية لاستعمال مصادر المعلومات والإفادة منها داخل المكتبة أو مراكز المعلومات؛

✓ الإعارة الخارجية: وتعني أن تتاح للمستفيد فرصة استعمال مصادر المعلومات والإفادة منها خارج نطاق المكتبة أو مركز المعلومات، وذلك بعد إتمام إجراءات استعارتها؛

✓ الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات: وتعني أن تستعير مكتبة ما من مكتبة أخرى مصادر معلومات تحتاجها وغير متوفرة لديها تلبية لحاجات المستفيدين منها، وذلك ضمن اتفاقية مسبقة لتبادل الإعارة، وضمن شروط وضوابط محددة. وتعد الإعارة المتبادلة أحد المظاهر الرئيسية للتعاون بين المكتبات ومراكز المعلومات على مستوى القطر.

ب. الخدمات المرجعية: هي الإجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للإجابة عن استفسارات المستفيدين المعلوماتية، وتقديم التوجيه والإرشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية².

وللخدمة المرجعية الناجحة ثلاثة متطلبات أساسية، هي:

- مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية، وغيرها المطبوعة والإلكترونية؛
- اختصاصيو معلومات مؤهلون علميا وتقنيا ولديهم الخبرة الكافية في المجال؛
- توافر التكنولوجيا اللازمة لاسترجاع المعلومات، والتشبيك مع قواعد البيانات وشبكات المعلومات وخاصة الإنترنت.

وتنقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين رئيسيين هما:

✓ الخدمات المرجعية المباشرة: وتشمل الإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم، وإرشادهم وتوجيههم إلى المراجع المناسبة، وتعليمهم وتدريبهم على استخدام المراجع المختلفة، وإعداد قوائم بيبليوغرافية لهم عند الضرورة؛

✓ الخدمات المرجعية غير مباشرة: وتشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الأرفف وتقييمها وضبط إعارتها الداخلية، وإعداد فهرس لها، وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة.

¹ ربحي مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان/ الأردن، 2017، ص 55.

² عمر أحمد المشري، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2008، ص 302-303.

وهناك ثلاث مستويات للخدمة المرجعية وهي:

- الخدمة المرجعية المنخفضة: وفيها الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع أو شرح سريع لكيفية استخدامه؛
- الخدمة المرجعية المتوسطة: وفيها يقدم المرجع المناسب وشرح كيفية استخدامه لإيجاد المعلومة المطلوبة؛
- الخدمة المرجعية التامة أو القصوى: وتصل هذه الخدمة إلى تقديم المعلومة المطلوبة أو الإجابة المناسبة على السؤال المطروح، وإلى إعداد قائمة ببيوغرافية للباحث حول الموضوع المطلوب، والبحث في قواعد البيانات وشبكة الانترنت، وتدريب المستفيد على استراتيجيات البحث وتصوير بعض الوثائق اللازمة وتقديمها له.

ت. خدمة الإعلام البليوغرافي: هي قوائم منظمة تعنى بالحصص الدقيق للإنتاج الفكري ووصفه بغرض التعريف به ويمكن وصف البليوغرافيات بأنها "أدلة أو مفاتيح للوصول إلى مصادر المعلومات"¹؛

ث. خدمات الدوريات تعد الدوريات من أهم مقتنيات المكتبات، و غالبا ما يتم تخصيص قسم لها يسمى باسمها و يتيح خدمات الاطلاع عليها و في بعض الأحيان إعارتها. الدوريات هي مطبوعات تصدر بصفة منتظمة تحت عنوان مميز، و تنقسم إلى أنواع عديدة أهمها الدوريات العامة و الدوريات المتخصصة، كما تتميز عن باقي المطبوعات الأخرى بتنوع و إيجاز موضوعاتها وحداثة معلوماتها، وقد ظهر مؤخرا ما يعرف بالدوريات الالكترونية كنتيجة حتمية لثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال²؛

ج. خدمات تدريب المستفيدين وإرشادهم: هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين لاستخدامها وتحقيق الاستفادة الفعالة من مصادرها وخدماتها وإمكانياتها بغرض تسهيل وصولهم إلى المعلومات المطلوبة، وزيادة رضاهم عنها³؛

ح. خدمات التصوير والاستنساخ: تعد خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات المهنية المقدمة إلى المستفيدين، وذلك تسهيلا عليهم في حالة مصادر المعلومات المتنوع إعارتها، وإسهاما في تقليل عمليات السرقة والتمزيق لمصادر معلومات المختلفة، ودعمها لعمليات التعاون بين المكتبات ومراكز المعلومات بتصوير مصادر المعلومات المطلوبة من قبل فوتوستاتيا أو بالشكل المصغر (ميكرو- فيلم و ميكرو- فيش).⁴

2. الخدمات الحديثة للمكتبات

أ. خدمة الإحاطة الجارية: تعد خدمات الإحاطة الجارية من الخدمات الحديثة المهمة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها، بغرض إعلامهم وبشكل مستمر بما تزودت به من معلومات أو مصادر حديثة ذات صلة باهتمامهم، مما يساعدهم على ملاحقة التطورات الجارية في هذا المجال وخاصة في عصر الانفجار الفكري وثورة المعلومات؛ إذ يلعب الحاسوب دورا مهما في الوقت الحاضر في تقديم هذه الخدمات وتطويرها⁵؛

¹ نفس المرجع السابق، ص 304.

² ربا أحمد الديباس، خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية، دار البداية، عمان/الأردن، 2012، ص 204-207.

³ ربحي مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 355.

⁴ عمر أحمد همشري، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 309.

⁵ عمر أحمد همشري، مجالات إدارة التغير في المكتبات ومراكز المعلومات في ضوء تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى العربي حول المكتبات في عصر التكنولوجيا الحديثة، قسنطينة/الجزائر 23-25 قفري 2016، ص 19.

ب. خدمة البث الانتقائي للمعلومات (SDI): عرفها المعجم الموسوعي لعلم المكتبات على أنها: خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع و المستخلصات و البيانات التي يجري اختيارها وفقا لاتجاهات واهتمامات المستخدمين¹؛

ت. خدمات البحث بالاتصال المباشر: وهو نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب، يزود المستفيد بالمعلومات المخزنة في بنوك البيانات الإلكترونية وقواعدها عن بعد. إن عملية البحث تفاعلية و تحاورية، تسترجع المعلومات للباحث فوراً، والذي بإمكانه بعد ذلك وحسب درجة فائدة المعلومات المسترجعة أن ينقح استراتيجية في البحث ويعدها، ويواصل التخاطب حتى يحصل على أفضل النتائج²؛

ث. خدمات الكشف: هي دليل منهجي موضوعي منظم للمواد والأفكار والحقائق والمعلومات والأسماء التي تشتمل عليها الكتب والدوريات والصحف وغيرها من المصادر، وتكون هذه الأفكار والمعلومات ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وأخرى فرعية مرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي أو الموضوعي أو المصنف وذلك لتسهيل عملية استرجاع المعلومات المطلوبة بأقل وقت وجهد ممكنين³. ويتكون الكشف من مجموعة من المداخل الكشفية، والمدخل الكشفية هو الوحدة الأساسية في الكشف، ويتكون مما يلي:

- الوصفة أو الكلمة المفتاحية؛
- الرابط: وهو الرقم الذي يربط المدخل بجسم الكشف، وقد يكون هذا الرابط رقم التسلسل أو رمز التصنيف؛
- البيانات البليوغرافية الخاصة بالمدخل؛
- الإحالات (أنظر وأنظر أيضاً)؛
- الملاحظات التفسيرية، التي تشرح أو تفسر الوصفة أو الكلمة المفتاحية على نحو مختصر إذا كانت هناك حاجة لذلك.

ج. خدمات الاستخلاص: عبارة عن موجز أو مختصر يمثل أو يصور محتويات الوثيقة أو المطبوعة في أسلوب شبيه بأسلوبها الأصلي وعلى هذا الأساس يجب أن يكون المستخلص شاملاً للخصائص التالية: الإيجاز أو الاختصار، الدقة والالتزام لما في الوثيقة، ألا يكون نقدياً، أن يكون شاملاً لكل الأفكار المهمة الواردة في الوثيقة، وأن يتمتع بالذاتية والاستقلال، بحيث يمكننا من الاستغناء عن الرجوع إلى الوثيقة الأصلية⁴؛

ح. الخدمات الإعلامية: هي مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والمستخدمين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها⁵.

المطلب الثاني: المكتبة الجامعية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى المكتبة الجامعية بدءاً من تعريفها، أنواعها، أهدافها، وصولاً إلى متطلباتها.

الفرع الأول: تعريف المكتبة الجامعية

هناك عدة تعاريف للمكتبة الجامعية نذكر منها:

¹ ربحي مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 304.

² عمر أحمد المشري، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 324.

³ نفس المرجع السابق، ص 310-311.

⁴ ربحي مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 248.

⁵ نفس المرجع السابق، ص 380-381.

- عرفها NORMA HIHAM (نورمان ايام) 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"¹؛
 - و تعرف المكتبة الجامعية بأنها "مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها تسهيلا للوصول إلى المعلومة المطلوبة. إنها جزء أساسي لا يتجزأ ولا يمكن الاستغناء عنه من المؤسسة العلمية التابعة لها"²؛
 - وتعرف كذلك بأنها "مكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها"³؛
 - وعرفت المكتبة الجامعية عند الدكتور حشمت قاسم بأنها " عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد، منظمة تنظيما مناسباً لخدمة طوائف معينة، هي طوائف الطلاب والأساتذة الجامعيين، التي يجب أن تتمثل فيها المواد التي تدرسها الجامعة تمثيلاً متوازناً"⁴.
- ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن المكتبة الجامعية: هي مؤسسة تعليمية قد تكون مكتبة أو مجموعة مكتبات وهي تعتبر جزءاً من الحرم الجامعي، تقدم مختلف أنواع الخدمات المكتبية للطلبة والأساتذة والموظفين بالجامعة وكذلك المستفيدين من خارج الجامعة.

الفرع الثاني: أهمية وأهداف المكتبة الجامعية

أولاً: أهمية المكتبة الجامعية

تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة بما لها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة و الأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم، لذا فإنها تحظى باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات في تشجيع البحث العلمي ودعم المنهج الدراسي والبرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة سواء كانت هذه المصادر تقليدية أو الكترونية أو سمعية وبصرية، وتعتبر المكتبات من أهم مرافق الجامعات إن لم تكن أهمها على الإطلاق ومسؤولية تنمية وتطوير هذه المكتبات هي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق رئاسة الجامعة وإدارة المكتبة والعاملين فيها وعلى المستفيدين منها لكي تكون في النهاية مكتبات جامعية متطورة تحقق أهداف المكتبة من ناحية وتحقيق رسالة الجامعة العلمية من ناحية أخرى.⁵

ثانياً: أهداف المكتبة الجامعية

تستمد المكتبات الجامعية أهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة و إحدى وسائل حركته و استمراريته، وفي ما يلي نبرز أهداف المكتبات الجامعية:⁶

✓ تقديم المساعدة للطلاب و الأساتذة والباحثين للقيام بالأبحاث العلمية؛

¹ نجلاء محمد جابر، تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية/مصر، 2015، ص 72.

² إبراهيم السعيد مبروك، أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة، ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص 212.

³ عمر أحمد همشري، المكتبة ومهارات استخدامها، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009، ص 65.

⁴ آمنة داعوب، المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد الثاني عشر، جوان 2014، ص 75.

⁵ محمد عودة عليوي، المكتبات النوعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2006، ص 32.

⁶ محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، مرجع سبق ذكره، ص 158.

- ✓ خدمة المناهج التعليمية؛
- ✓ تبادل المعلومات والخدمات المكتبية مع جميع مكاتب البحث في العالم؛
- ✓ نشر البحوث العلمية؛
- ✓ تدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المختصين على أعمال المكتبات؛
- ✓ مركز لتطوير علم المكتبات من خلال إصدار المجالات والنشرات؛
- ✓ تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد الفهارس لها ووضع الالفتات الإرشادية التي تعاون القراء في الحصول عليها؛
- ✓ تقديم الخدمات المكتبية للقراء كخدمات الإعارة بأنواعها والخدمات المرجعية و الببليوغرافية وكذلك إعداد برامج لتدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة؛
- ✓ المساهمة في نقل التراث الفكري العلمي وذلك بتبادل الأبحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب والباحث والأستاذ على أداء رسالته العلمية، ومعرفة مدى ما وصلت إليه المجتمعات الأخرى من تقدم ورقي في مجالات المعرفة المختلفة.

الفرع الثالث: أنواع المكتبات الجامعية ووظائفها

أولاً: أنواع المكتبات الجامعية

للمكتبات الجامعية أنواع مختلفة، و التي تتمثل فيما يلي¹:

1. **مكتبة المعاهد المتوسطة:** وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي، و من وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية و المهنية في المجالات التنظيمية و التجارية و المهنية بوجه عام، لذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب و دوريات ونشرات ومصادر تعليمية و قوائم ببليوغرافية؛
2. **مكتبات الكليات:** هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة و كذلك تقديم و اختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي و كذلك تسهيل حركة الإعارة و تدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة و الفهارس والمراجع و إعداد البحوث؛
3. **المكتبة المركزية بالجامعة:** على الرغم من وجود مكتبة في كل كلية من كليات الجامعة إلا أن وجود المكتبة المركزية يعتبر أساساً للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق و التكامل بين المكتبات كلها، كما تقوم بتوفير أساليب و إجراءات التعاون بين هذه المكتبات و قد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدى؛
4. **مكتبات الأقسام:** من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات، لذا فإن وجود مكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في كل القسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية.

ثانياً: وظائف المكتبة الجامعية

تعدد وظائف المكتبة الجامعية، نذكر منها ما يلي²:

¹ نفس المرجع السابق، ص 250-251.

² وائل مختار إسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص 249.

1. الوظائف الإدارية: يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل:

1. عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها؛
 2. تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة؛
 3. تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.
- ## 2. الوظائف الفنية: و هي تتمثل في:
1. اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها، والتي تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط... وغيرها؛
 2. فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام؛
 3. تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.
- ## 3. الخدمات المكتبية: و هي تتمثل في:
1. تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها؛
 2. تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم؛
 3. توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا؛
 4. التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة.

الفرع الرابع: متطلبات المكتبة الجامعية والعوامل المؤثرة فيها

أولاً: متطلبات المكتبة الجامعية

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لابد من عدة مقومات (المتطلبات) الأساسية التي تركز عليها هذه الخدمات والمتمثلة في:

I- مصادر المعلومات: تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها. وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها¹.

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

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

المواد المكتبية التالية:

- ✓ الكتب بكافة أنواعها؛
- ✓ الكتيبات والنشرات؛
- ✓ الدوريات؛
- ✓ التقارير العلمية وتقارير البحوث؛

¹ غالب عوض النوايسه، مرجع سبق ذكره، ص 22-25.

✓ وثائق المؤتمرات؛

✓ الرسائل الجامعية؛

✓ وثائق براءات الاختراع والمواصفات والمقاييس؛

✓ الكشافات والمستخلصات وغيرها.

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

✓ **المواد البصرية Visual Materials:** و هي المواد التي بطبيعتها تعتمد على حاسة البصر وحدة في تحصيل المعلومات التي تحملها ومن أمثلتها: النماذج، الكرات الأرضية، الملصقات، الصور، الرسوم التوضيحية والتخطيطية، الشرائح، الشرائح الفلمية والأفلام الثابتة، الشفافيات، الشرائح المجهرية، المصغرات الفلمية (الميكرو فيلم والميكرو فيش والأولترافيش والميكرو كارد... الخ)؛

✓ **المواد السمعية Audio Materials:** وهي المواد التي تعتمد على حاسة السمع وحده في تحصيل الأفكار التي تحملها ومن أمثلتها: الاسطوانات السمعية، الأشرطة الصوتية، الأسلاك المغنطة؛

✓ **المواد السمعية والبصرية Audio-Visual Materials:** وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت وإدراك المعاني والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها: الأفلام الناطقة، أفلام الفيديو، الشريحة الفلمية الناطقة، الفلم الملفوف الناطق، الشرائح والشفافيات الناطقة وغيرها؛

3. **مصادر المعلومات الالكترونية:** تعتبر مصادر المعلومات الالكترونية من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في القرن العشرين، وتعرف مصادر المعلومات الالكترونية على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة الكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزرية بأنواعها أو تلك المصادر المخزنة أيضا الكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو ناشريها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر أو داخليا في المكتبة أ مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة وغيرها. وهناك عدة أنواع لمصادر المعلومات الالكترونية المنتشرة في المكتبات ومراكز المعلومات وهي:

✓ مصادر المعلومات الالكترونية بالاتصال المباشر On-Line؛

✓ مصادر المعلومات على أقراص الليزر المتراصة CD-ROM ؛

✓ مصادر المعلومات الالكترونية على الأشرطة المغنطة Magnetic ؛

✓ مصادر المعلومات الالكترونية الببليوغرافية وغير الببليوغرافية التابعة لمؤسسات تجارية وغير تجارية؛

✓ مصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات المحدودة والدقيقة ومصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات الشاملة العامة.

II- الكادر البشري المؤهل (الموارد البشرية):

يمثل العنصر البشري في المكتبات الجامعية العامل الأساسي لنجاح إدارتها، إذ يتوقف هذا النجاح على مدى كفاءة هذا العنصر وقدرته على القيام بالوظائف الإدارية المختلفة. فمهمة الموظفين تكمن في ترجمة الخطط والسياسة التي تنتهجها المكتبة الجامعية إلى

أفعال ومنجزات. ولا تستطيع أي نوع من المكتبة مهما بلغت مقتنياتها من الضخامة والغزارة، أن تقدم خدمات فعالة وناجحة للمستفيدين دون أن تتوفر على موظفين أكفاء وذوي مستوى عالي من المسؤولية والاحترافية في العمل¹.

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

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

III- التسهيلات اللازمة للمستفيدين (الأثاث والتجهيزات):

الأساس الأول في تحديد الأثاث وفي تقدير مواصفاته هو طبيعة الخدمات التي توفرها المكتبة ومواردها. ويتكون الأثاث من²:

1. أثاث الكتب والمطبوعات: من أرفف ودواليب؛

2. أثاث المطالعة: من مناضد ومقاعد؛

3. أثاث الفهارس: من صناديق ودواليب.

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

✓ آلة النسخ والتصوير، وأجهزة الكمبيوتر بملحقاتها؛

✓ تجهيزات خاصة بالموظفين والإداريين؛

✓ إن توفير الإمكانات المادية من مبنى ملائم من حيث الموقع والمرونة والاستجابة لمتطلبات المكتبة من جهة، والأثاث والتجهيزات للمستفيدين وللموظفين من جهة أخرى من العوامل الأساسية لتقييم أداء المكتبة.

IV- المتطلبات المالية (الموارد المالية):

من الضروري أن تأخذ إدارة المكتبة بعين الاعتبار نمو المؤسسة التي تتواجد فيها (في طلابها أو أعضاء هيئة التدريس أو التخصصات الجديدة... الخ) وأن تستجيب لهذا النمو. كما أن ميزانية المكتبة لا بد أن تعكس التضخم العالمي في أسعار الكتب والدوريات وغيرها من التجهيزات والمهمات. والإدارة الناجحة هي التي تخطط لإعداد الميزانية بالصورة التي تعكس أهداف المكتبة ووظائفها في ضوء أهداف الجامعة³. وتعتمد المكتبات الجامعية بصفة عامة على مصدرين في الحصول على الأموال اللازمة لإدارتها وتنمية مجموعاتها وهما:

1. المصدر الأول: الميزانية العامة للدولة وما خصص فيها من اعتمادات مالية للمؤسسة التعليمية. وهذا المصدر ثابت ورئيسي وهو

أكبر مورد مالي للمكتبة. وعادة تخصص اعتماداته لشراء مختلف أوعية المعلومات والتجهيزات والأدوات المكتبية؛

2. المصدر الثاني: ويتمثل في المنح والهبات التي تمنح من قبل الأفراد أو الهيئات سواء المحلية أو الدولية، وقد تكون في صورة عينية أو

مالية، إضافة إلى الرسوم التي تفرضها المكتبة على الطلبة وتعويزات الكتب المفقودة وغرامات التأخير؛

فبرنامج المكتبة الناجح والفعال لن يتحقق إلا بتوفير ميزانية كافية تماشى مع المتطلبات المادية والبشرية لتحقيق احتياجات مستخدميها.

¹ راضية برناوي، كريمة قورمور، نادبة موشاش، المكتبات الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 17.

² نفس المرجع السابق، ص 17.

³ نفس المرجع السابق، ص 18-19.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الخدمة المكتبية الجامعية

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على تقديم الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية، والتي تنعكس بالفعل على دور المكتبة الجامعية في تطوير العملية التعليمية والارتقاء بالطلاب والباحثين. حيث تختلف من مكتبة لأخرى، فلكل مكتبة طبيعتها وخصائصها التي تنفرد بها والتي تحكمها عوامل في تقديم خدماتها، ولعل أبرزها الآتي¹:

I- مجتمع المستفيدين: حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث خبراتهم ومؤهلاتهم، حيث يجب أن تلائم الخدمة المكتبية كل فئة من فئات المجتمع؛

II- حجم المكتبة: يشكل حجم ومساحة المكتبة، وكذلك موقعها ومدى توافر مصادرها التي تعد عنصرا مهما في تحديد الخدمات التي يمكن تقديمها للمستفيدين، فكلما كان حجم وإمكانيات المكتبة كبير كلما زادت وتمكنت المكتبة من تقديم العديد من الخدمات؛

III- أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف تسعى لتحقيقها وإن تلك الأهداف لا تتحقق إلا من خلال سعي قيام المكتبة بخدماتها وخدمة مجتمعتها من الطلاب والباحثين؛

IV- نوع المكتبة: تختلف المكتبات من حيث أنواعها فنجد مكتبات مدرسية وعامة، وجامعية، ومتخصصة وغيرها، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى، وبذلك يتحكم نوع المكتبة في نوع الخدمة المقدمة؛

V- موازنة المكتبة: من العوامل التي تتحكم في خدمات المكتبة هي حجم الميزانية التي تسير عليها جميع مهام و وظائف المكتبة وتزويدها بالمجموعات، فإن لم تتوافر الميزانية الكافية لن تستطيع المكتبة اقتناء المجموعات المناسبة، وبالتالي ينعكس ذلك على الخدمات المقدمة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن المكتبات الجامعية تشكل محور العملية التعليمية و البحثية في الجامعات، و تعد من أهم الركائز التي تعتمد عليها رسالتها الأكاديمية في تحقيق أهدافها الأمر الذي يجعل المكتبات الجامعية تحتل مكانة متميزة في مؤسسات التعليم العالي و تسد فراغا ملحوظا في الحياة الأكاديمية. و المكتبة فضلا عن كونها مركز للبحث و الاطلاع والتنقيب عن الحقائق تمثل عنصرا أساسيا في تقويم الجامعات العصرية و الاعتراف بمستواها الأكاديمي و الحكم على مدى نجاحها، و هذا يعني أنه إذا كانت مكتبة الجامعة هي ركيزة العملية التعليمية و البحثية وهي مصدر المعلومات الرئيسي للطلاب والأستاذ والبحث بشكل عام، فلا يمكن أن نغفل أهداف المكتبة الجامعية عن أهداف الجامعة التي وجدت المكتبة لخدمتها، نظرا لوجود علاقة قوية و بارزة بين الجامعة و المكتبة.

المطلب الثالث: رضا الزبون

بما أن هذا المطلب يتحدث عن رضا الزبون فنحن نقصد به رضا الطالب الجامعي و الأساتذة و الباحثين.

الفرع الأول: مفهوم رضا الزبون وأهميته

أولا: تعريف رضا الزبون

هناك عدة تعاريف لرضا الزبون نذكر منها:

✓ يعرفه يسري حسين بأنه: "يعبر عن شعور شخصي بالبهجة أو بخيبة الأمل، ناتج عن مقارنة أداء المنتج أو الخدمة مع توقع الزبون"²؛

¹ محمد خميس السيد الحباطي، المكتبات الجامعية كأحد استراتيجيات تطوير العملية التعليمية، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد العشرون، جوان 2018، ص 127-128.

² يسري محمد حسين، علاقة الإبداع التقني برضا الزبون، مجلة الإدارة والاقتصاد، بغداد/العراق، العدد 81، 2010، ص 136.

- ✓ ويعرفه سليم الحسنية بأنه: "هو درجة إدراك الزبون لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلي توقعاته وحاجاته"¹؛
- ✓ و عرف أيضا بأنه "مقارنة الأداء المدرك للخدمة بعد الاستخدام بتوقعاته المسبقة عن أداء هذا المنتج، فإن فشل الأداء الفعلي للخدمة في مقابلة توقعات الزبون، فإن هذا من شأنه أن يجعله في حالة من عدم الرضا عن هذه الخدمة والعكس صحيح وإذا كانت الخدمة المقدمة تطابق توقعات الزبون فإن هذا يحقق له الإشباع الذي يسعى إليه ومن ثم يجعله زبونا راضيا"²؛
- ✓ وعرفه كوتلر على أنه "المدى الذي يتفق عنده الأداء المدرك للمنتج مع توقعات المشتري"³؛
- ✓ وعرف أيضا بأنه "مقياس يرتبط بالأداء الفعلي والمتوقع للمنتج والخدمة فإذا كان الأداء الفعلي يفوق المتوقع فإن ذلك يعني رضى الزبون وإذا حصل العكس يؤدي إلى عدم رضا الزبون"⁴؛
- من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف رضا الزبون بأنه "شعور الزبون بالسعادة أو بخيبة أمل نتيجة مقارنته للخدمة المتوقعة بالخدمة المدركة المقدمة له لتلبية حاجاته ورغباته".

ثانيا: أهمية رضا الزبون

- يؤكد kotler في هذا المجال على أن المؤسسة التي ترغب بالنجاح، أن تجعل من الزبون النواة التي تدور حولها عملياتها وأن تبعد عن المفهوم البيعي وتتركز على المفهوم التسويقي الحديث الذي يبدأ وينتهي بحاجات ورغبات الزبون وكيفية إشباعها⁵.
- و يعد رضا الزبون معيارا للحكم على أداء المؤسسة حيث تتمثل أهميته فيما يلي⁶:
- ✓ يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المنظمة إلى تطوير خدماتها المقدمة إلى المستهلك؛
- ✓ يعد رضا الزبون مقياس لجودة الخدمة المقدمة؛
- ✓ تقدم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر على رضاه؛
- ✓ الكشف عن مستوى أداء العاملين في المنظمة ومدى حاجتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا؛
- ✓ رضا الزبون يؤثر إيجابيا على نجاحات المنظمات الربحية والمنظمات الغير ربحية ولذا فإن عدد من المنظمات الكبيرة والعملاقة تضع اهتماما خاصا برضا الزبائن.⁷

الفرع الثاني: خصائص رضا الزبون وأبعاده

أولا: خصائص رضا الزبون

يمكن التعرف على الرضا من خلال الخصائص الثلاثة الموضحة في الشكل التالي:

¹ سليم إبراهيم الحسنية، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي بكتبتهم، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، حلب/سوريا، العدد الثاني، 2009، ص 288.

² محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، إسكندرية/مصر، 2008، ص 36-37.

³ فيليب كوتلر، جاري ارسترونج، أساسيات التسويق، الجزء الأول، دار المريخ للنشر، الرياض/السعودية، 2009، ص 79.

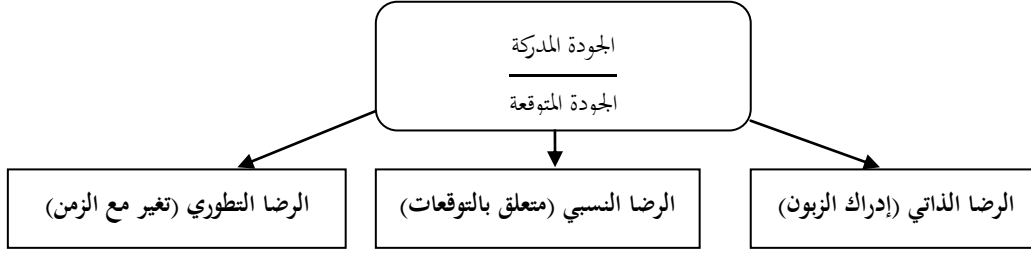
⁴ علاء فرحان طالب، إدارة التسويق منظور فكري معاصر، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2013، ص 156.

⁵ أسماء مريحي، محمد خثير، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا زبون المؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، العدد 4، 2017، ص 33.

⁶ يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، إدارة علاقات الزبون، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009، ص 223-224.

⁷ رائد بن عبد العزيز المهيدب، رضا العملاء والمستفيدين، ط1، مركز استراتيجيات التربية، 2017، ص 13.

الشكل رقم (1-1): خصائص الرضا



المصدر: Daniel Ray, mesurer et developper la satisfaction des clients, 2eme tirage Edition d'organisation, paris, 2001, p24.

من خلال الشكل السابق، فإن خصائص الرضا تتمثل في الآتي:¹

1. **الرضا الذاتي:** و يتعلق بعنصرين أساسيين هما طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للزبون من جهة، و الإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى. و الخاصية الذاتية للرضا ينتج عنها ضرورة وجود عناصر مادية خاصة بالأنشطة الخدمية أي جعل العناصر المعنوية للخدمة ملموسة حتى نجعل الخدمة مرئية وهذا من أجل إظهار الرضا الخفي لدى الزبون؛
 2. **الرضا النسبي:** تعلق الرضا هنا بتغير نسبي فكل زبون يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق فبرغم من أن الرضا الذاتي إلا أنه يتغير حسب مستويات التوقع، ففي حالة زبونين يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماماً لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا ما يفسر لنا بأنه ليست الخدمات الأحسن هي التي يتم الإقبال عليها بمعدلات كبيرة، فالمهم ليس أن تكون الأحسن ولكن يجب أن تكون الأكثر توافقاً مع توقعات الزبائن؛
 3. **الرضا التطوري:** يتغير رضا الزبون من خلال هاذين المعيارين و هما مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات الزبائن أن تعرف تطوراً نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة.
- ثانياً: أبعاد رضا الزبون:

هناك أبعاد رئيسية و هذه الأبعاد تؤثر بشكل مباشر على متلقي الخدمة، و هي على النحو التالي:²

- I- **إجراء سير المعاملات:** تشمل إنجاز المعاملات في وقت محدود دون تأخير، و وضوح الإجراءات و بساطتها و بعدها عن الروتين؛
- II- **كفاءة العاملين و حسن تعاملهم:** و تشمل لطف العاملين في تعاملهم مع المراجعين و استجاباتهم لاحتياجاتهم، وتواجدهم الدائم على رأس أعمالهم و تنفيذهم الإجراءات دون تمييز، و تقيدهم بالمواعيد المحددة لإنجاز المعاملات؛
- III- **الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة:** و تشمل فاعلية مكتب خدمة الجمهور، وتوفير مواقف سيارات ملائم، اللوحات الإرشادية الدالة على مواقع المديرية و الأقسام، و توفر قاعات الانتظار، وكذلك فاعلية الاتصال الهاتفي مع المكتبة.

¹ نقلاً عن: Daniel Ray, mesurer et developper la satisfaction des clients, 2eme tirage Edition d'organisation, paris, 2001, p24.
 سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة/الجزائر، 2011-2012، ص 26.

² - حاكم جبوري الخفاجي، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي فرع النجف، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والادارية، العراق، العدد الخامس والعشرون، 2012، ص 86.

الفرع الثالث: محددات الرضا وأساليب قياسه

أولاً: محددات الرضا

يمكن حصر محددات الرضا ضمن ثلاث عناصر أساسية وهي:¹

I- التوقعات: تتمثل التوقعات أو أفكار الزبون بشأن احتمالية ارتباط أداء الخدمة بخصائص ومزايا معينة متوقع الحصول عليها من طرف مقدمها؛

II- الأداء الفعلي: ويتمثل في مستوى الأداء الذي يدركه الزبون عند الحصول على الخدمة وبالإضافة إلى الخصائص الفعلية للخدمة؛

III- المطابقة أو عدم المطابقة: إن عملية المطابقة تحقق بتساوي الأداء الفعلي للمنتج مع الأداء المتوقع، أما حالة عدم المطابقة يمكن تعريفها بأنها درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل الحصول عليها، وفي هذه الحالة يوجد حالتين هما:

1. انحراف موجب: أي الأداء الفعلي أكثر من الأداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها؛
 2. انحراف سالب: أي الأداء الفعلي أقل من الأداء المتوقع وهي حالة غير مرغوب فيها.
- وإن حالة المطابقة أو عدم المطابقة الموجبة تولد الشعور بالرضا، لكن حالة عدم المطابقة السالبة فيتولد عنها عدم الرضا. و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1-2): محددات الرضا



المصدر: Monique Zollingee et Eric Lamarque, **Marketing et strategie de la banque**, 3eme

Edition, Dunod, Paris, 1999, p74.

ثانياً: أساليب قياس رضا الزبون

هناك العديد من الأساليب المتعلقة بقياس رضا الزبون، والتي تتمثل في القياسات الدقيقة والقياسات التقريبية، وإن هذه الأخير تتكون من البحوث الكيفية والبحوث الكمية نوجزها فيما يلي:²

1. **القياسات الدقيقة:** إن القياسات الدقيقة متعددة يمكن ذكر البعض منها:
3. **الحصة السوقية:** إن قياس الحصة السوقية نسبياً سهل إذا كانت مجموعة الزبائن، فهناك من يقيس هذه الحصة بتحديد عدد الزبائن إلا أن نجاح هذه الحالة يكون في المدى القصير أين هدف المؤسسة نمو رقم أعمالها، المردودية عوائد رأس المال مقابل

¹ - شريف أحمد شريف، محددات رضا العميل، مجلة البحوث التجارية، مصر، العدد الثاني، 1998، ص 33.

² - كشيدة جبيلة، استراتيجيات رضا العميل، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، 2005، ص 69-73، نقلاً عن: سميحة بلحسن، مرجع سبق ذكره، ص 32-33.

تقديم أسعار تنافسية أي أن عدد الزبائن لا يعبر حقيقة عن الحصة السوقية، وهناك من يقيس هذه الأخيرة من خلال الزبائن الذين لهم علاقة طويلة مع المؤسسة، إن مقياس الحصة السوقية مرتبط بقدر الأعمال المنجزة مع عملائها وتنوعها بالنسبة لكل زبون حيث أن هذا المقدار يمكن أن يتقلص في حالة شعور الزبون بحالة عدم الرضا كما قد يرتفع في الحالة التي يكون فيها راضي عما تقدمه المؤسسة له؛

4. **معدل الاحتفاظ بالزبون (أقدمية الزبون):** إن أحسن طريقة للحفاظ أو نمو الحصة وهي الاحتفاظ بالزبائن الحاليين، يعتمد قياس الرضا أو عدم رضا على الزبائن من خلال معدل نمو مقدار النشاط المنجز مع الزبائن الحاليين كما قد يكون هذا القياس بصفة نسبية أو مطلقة وهي تعبر عن الزبائن الذين احتفظت المؤسسة بعلاقات دائمة معهم؛

5. **جلب زبائن جدد:** من أجل نمو مقدار النشاط تبدل المؤسسة جهدها لتوسع قاعدتها من الزبائن (لكسب أكبر عدد من الزبائن)؛

6. **المردودية:** إن المقاييس السابقة لا يمكن من خلالها معرفة مردودية الزبون التي بدورها تعبر عن رضاه أو عدم رضاه الذي ينتج عن توافق أو عدم توافق الأداء الفعلي للخدمات مع توقعات الزبائن، إن معدل الرضا المرتفع والحصة السوقية المهمة ماهي إلا وسائل لنمو الأرباح لذا فلا ينبغي على المؤسسات قياس مقدار الأعمال التي تنجزها مع زبائنها فقط وإنما تهتم بمردودية هذه الأنشطة، ويمكن حساب المردودية من خلال قياس الربح الصافي الناتج عن كل زبون أو صنف من الزبائن؛

7. **عدد المنتجات المستهلكة من قبل الزبون:** إن كان الزبون يقني أكثر من منتج للمؤسسة في ظل سوق غير احتكارية فهذا خير دليل على أنه راضي عن المؤسسة وخدماتها؛

8. **تطوير عدد الزبائن:** يمكن اعتبار تطور عدد الزبائن أداة للتعبير عن رضاهم، فإن كل عدد زبائن المؤسسة في تزايد هذا يعني أن الخدمات تلبي أو تفوق توقعات الزبائن مما ينتج عنها الشعور بالرضا، إن هذا الشعور يؤثر بالإيجاب على عدد الزبائن خاصة المرتقبين من خلال الصورة الجيدة التي تنقل لهم عن المؤسسة وخدماتها أي أن هذه الصورة ستسمح بجلب زبائن جدد بالإضافة إلى الاحتفاظ بالزبائن الحاليين.

2. **القياسات التقريبية:** إن القياسات التقريبية تعتمد على نوعين هما:

9. **البحوث الكيفية:** إن الزبون أصبح يمثل نقطة ارتكاز ولقد ظهرت عدة شعارات تؤكد هذا مثل "الزبون أولاً"، "الزبون دوماً على حق"، "وضع الزبون في مركز المؤسسة". وفي هذا الإطار فالقياسات الدقيقة لا تعبر عن حقيقة شعور الزبون بالرضا أو عدم الرضا لأنها لا تأخذ بعين الاعتبار توقعاته وهي تنجز بعيداً عن الزبائن، أما القياسات التقريبية فهي تعتمد على انطباعات الزبائن من خلال الاستماع لهم وهي تتمثل في:

✓ تسير شكاوى الزبائن؛

✓ بحوث حول الزبائن المفقودين؛

✓ بحوث الزبون الخفي؛

✓ بحوث قياس رضا الزبون.

10. **البحوث الكمية:** ويعتبر سجل الشكاوى والاقتراحات غير كافية لإعطاء قياس دقيق عن رضا الزبون بحيث هناك نسبة كبيرة من الزبائن غير راضيين لا يفضلون التعبير عن عدم رضاهم، وعلى المؤسسة استعمال طرق قياس كمية والتي تجسد في استخدام بحوث الرضا من خلال الاستقصاء لمعرفة مدى رضا الزبون عن جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنقوم في هذا الجزء بتحليل الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت كلا من الخدمات المكتبية الجامعية و كذلك رضا الزبون، و التي تم الاطلاع عليها ومقارنتها بالدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1. مدثر حسن عز الدين، إيمان مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة على جامعة أبو ظبي فرع العين، دراسات العلوم التربوية، العدد 3، 2016، وهي مقالة منشورة في مجلة دراسات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة وكذا التعرف على مدى الالتزام بأبواب جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في مرحلة البكالوريوس والبالغ عددهم 750 طالب، وقد تم توزيع 75 استبانة، ليتم استرداد 69 استبانة منها 64 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. من بين النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية.¹

2. خولة قواسمية، الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر (2016).

هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية الاتصال الداخلي في المكتبة الجامعية ومدى مساهمته وأثره في تحسين الخدمة المكتبية، وكذا التعرف على معوقات الاتصال الداخلي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. استهدفت هذه الدراسة كل العاملين في المكتبة، وعددهم 23 عامل، وعليه تم توزيع 23 استبانة، وتم استرجاعها بأكملها.

من أهم الاستنتاجات المتحصلة عليها من هذه الدراسة: غياب البرامج التدريبية لتنمية مهارات العاملين على استخدام تقنيات الاتصال، وقلة الاهتمام بتزويد المكتبة بتقنيات الاتصال الحديثة، ويمكن إرجاع ذلك إلى نقص كفاءات المورد البشري، توجد معوقات فنية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويرجع ذلك إلى طبيعة شبكات الاتصال المستخدمة.²

3. سعيدة بودجاجة، الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، بأم البواقي، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيدي، بالإضافة إلى التعرف على الأوعية المرجعية في المكتبة الجامعية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبيان من أجل جمع المعلومات، حيث تم توزيع 70 استبانة لطلاب السنة الثانية ماستر المسجلين بالمكتبة.

من أهم نتائج الدراسة أن الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة تساعد المستفيدين في تلبية احتياجاتهم، أغلبية عينة الدراسة راضية على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة، وأن أغلبية عينة الدراسة لا يستطيعون الاستغناء عن الخدمات المكتبية.¹

¹ - مدثر حسن عز الدين، إيمان مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة على جامعة أبو ظبي فرع العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، العدد 3، 2016.

² - خولة قواسمية، مرجع سبق ذكره.

4. بناط مراد، سي الطيب ميمونة، تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين، مذكرة ماستر، جامعة الجليلي بونعامة، الجزائر، 2018.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المكتبات الجامعية التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد يحيى الونشريسي تيسمسيلت ومدى تأثيرها على رضى المستفيدين و الأثر الكبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وكذا المقابلة، والاستبيان، من أجل جمع البيانات، حيث تم توزيع 140 استبانة للطلبة، والاعتماد على الملاحظة من أجل ملاحظة مدى تأثير خدمات المكتبة الجامعية على رضى مستفيديها، أما بالنسبة للمقابلة فقد تم إجرائها مع مدير المكتبة المركزية ورؤساء المصالح.

من بين أهم النتائج المتحصل عليها أن المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد يحيى الونشريسي تيسمسيلت تتوفر على إمكانيات المادية والبشرية الكافية نوعا ما لتقديم الخدمات الرئيسية فقط، إلا أن خدمات المكتبة لديها تأثير إيجابي على رضى المستفيدين بالرغم من وجود نقائص تقف عائقا أمام تطوير المكتبة، ومن بين النتائج نقص بعض الخدمات المقدمة من طرف المكتبة يؤثر على رضى المستفيدين.²

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. Gifty Agatha Larson, Micheal Owusu-Acheaw, **Undergraduate Students Satisfaction With Library Services in A Faculty Library in University of Education, Winneba, Ghana, University of Nebraska - Lincoln, 2012.**

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى رضا المستخدمين عن الخدمات والموارد في معهد تطوير التعليم والإرشاد (IEDE) في مكتبة جامعة التعليم وينيبا بغانا.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وكان الاستبيان هو الأداة المستخدمة لجمع البيانات، كان حجم مجتمع الدراسة 4,539 طالباً في مرحلة ما قبل التخرج يراعون مكتبة في جميع الإدارات التسع الموجودة في الحرم الجامعي الشمالي من جامعة التعليم، وينيبا. وكان حجم العينة 454 طالبا، وكان هناك معدل استجابة مرتفع لأنه تم استرجاع الاستبيانات مباشرة. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي أنه على الرغم من أن الطلاب كانوا راضين عن الخدمات الحالية، إلا أن هناك مجال كبير لتحسين الخدمات المقدمة من قبل المكتبة، بالإضافة إلى ذلك، فإن نتائج هذه الدراسة من شأنها تمكين إدارة المعهد في التعاون مع إدارة المكتبات لإعادة تركيز انتباههم على المكتبة.³

2. Kalpana Chandrasekar, **An assessment of user satisfaction on library services: a case study of undergraduate Biology students at the University of Jaffna, Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka, 7 PUBLICATIONS 12 CITATIONS, February 2013.**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم رضا مستخدمي المكتبة فيما يتعلق بالخدمات المتاحة وتحديد احتياجات الطلاب الجامعيين.

¹ - سعيدة بودجاجة، الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، بأم البواقي، 2016.

² - بناط مراد، سي الطيب ميمونة، مرجع سبق ذكره.

³ - Gifty Agatha Larson, Micheal Owusu-Acheaw, **Undergraduate Students Satisfaction With Library Services in A Faculty Library in University of Education, Winneba, Ghana, University of Nebraska - Lincoln, 2012.**

ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي كفاءة بعض الخدمات المتاحة مثل خدمة النسخ، خدمات الاقتراض بين المكتبات، النشر الانتقائي.¹

3. Malcolm Wallis, Anis Mahomed Karodia, AN EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH LIBRARY SERVICES AT THE UNIVERSITY OF LIMPOPO, MEDUNSA CAMPUS (MEDICAL UNIVERSITY OF SOUTHERN AFRICA), Arabian Journal of Business and Management Review, OMAN, 11/06/2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الخدمات والموارد التي توفرها المكتبة ومعرفة ما إذا كان المستخدمون راضون عنها، وركزت الدراسة بشكل رئيسي على مجالات المشاكل التالية: نوع الخدمات المطلوبة من قبل المستخدمين، كفاية موارد المعلومات ورضا المستخدمون عنها. تم توزيع ثلاثمائة وسبعة وعشرين (327) استمارة استبيان للطلاب أكاديميين، الموظفين والموظفين الإداريين، وتم استلام 233 من أصل 327 استبيان تم إصداره، يعطي معدل استجابة 71 ٪، وتم استخدام Microsoft Excel لتحليل البيانات التي تم جمعها.

من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن المستجوبين يزورون المكتبة باستمرار وهم راضون عن ساعات عمل المكتبة، كما أن هناك بعض أنواع الخدمات المكتبية التي تحتاج إلى التحسين مثل زيادة عدد الكتب والمجلات وآلات النسخ وتحسين خدمة الانترنت وكذلك تحسين الخدمات المقدمة من قبل الموظفين.²

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

الجدول رقم (1-1): يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

| الدراسة | الهدف | المكان | العينة | الفترة | الأداة | النتائج |
|---|---|----------------------------|------------------------------|--------|---------|---|
| درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية | - التعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية. - التعرف على مدى الالتزام بأبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة | جامعة أبو ظبي فرع العين | 75 طالب من مرحلة البكالوريوس | 2016 | استبيان | - هناك علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها. - وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية. |
| الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة الجامعية | - إظهار أهمية الاتصال الداخلي في المكتبة الجامعية ومدى مساهمته وأثره في تحسين الخدمة المكتبية. - التعرف على معوقات | جامعة العربي التبسي - تبسة | 23 عامل من عمال المكتبة | 2016 | استبيان | - غياب البرامج التدريبية لتنمية مهارات العاملين على استخدام تقنيات الاتصال وقلة الاهتمام بتزويد المكتبة بتقنيات الاتصال الحديثة. - توجد معوقات فنية للاتصال |

¹ - Kalpana Chandrasekar, An assessment of user satisfaction on library services: a case study of undergraduate Biology students at the University of Jaffna, Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka, 7 PUBLICATIONS 12 CITATIONS, February 2013.

² - Malcolm Wallis, Anis Mahomed Karodia, AN EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH LIBRARY SERVICES AT THE UNIVERSITY OF LIMPOPO, MEDUNSA CAMPUS (MEDICAL UNIVERSITY OF SOUTHERN AFRICA), Arabian Journal of Business and Management Review, OMAN, 11/06/2014.

| | | | | | | |
|--|--|---|----------------------------------|------|--|--|
| الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويرجع ذلك إلى طبيعة شبكات الاتصال المستخدمة. | | | | | الاتصال الداخلي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية | |
| الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية | معرفة واقع الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة المركزية الجامعية. | جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي | 70 طالب سنة ثانية ماستر | 2016 | استبيان | -الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة تساعد المستفيدين في تلبية احتياجاتهم. -أغلبية عينة الدراسة راضية على الخدمة المرجعية المتوفرة بالمكتبة. أغلبية عينة الدراسة لا يستطيعون الاستغناء عن الخدمات المكتبية. |
| رابعا: تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين | -التعرف على واقع خدمات المكتبات الجامعية التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي ومدى تأثيرها على رضا المستفيدين والأثر الكبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات. | الجامعة المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت | 140 طالب | 2018 | استبيان المقابلة الملاحظة | -المكتبة المركزية لمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت تتوفر على الإمكانيات المادية والبشرية الكافية نوعا ما لتقديم الخدمات الرئيسية فقط. -نقص بعض الخدمات المقدمة من طرف المكتبة يؤثر على رضا المستفيدين. |
| undergraduate students satisfaction with library services in a faculty library in university of education winneba Ghana | -معرفة مدى رضا المستخدمين عن الخدمات والموارد في معهد تطوير التعليم والإرشاد (IEDE) في مكتبة جامعة التعليم وينيبا بغانا | جامعة التعليم وينيبا غانا | 454 طالب | 2012 | استبيان | -على الرغم من أن اللاب كانوا راضين عن الخدمات الحالية، إلا أن هناك مجال كبير لتحسين الخدمات المقدمة من قبل المكتبة. |
| An assessment of user satisfaction on library services: a case study of undergraduate Biology students at the University of Jaffna | -تقييم رضا مستخدمي المكتبة فيما يتعلق بالخدمات المتاحة وتحديد احتياجات لطلاب الجامعيين | جامعة جافنا | | 2013 | استبيان | -كفاءة بعض الخدمات المتاحة مثل خدمة النسخ، خدمات القروض بين المكتبات، النشر الانتقائي. |
| An evaluation of user satisfaction with library services at the university of Limpopo medunsa | -تقييم الخدمات والموارد التي توفرها المكتبة ومعرفة ما إذا كان المستخدمون راضون عنها. | جامعة ليمبوبو ميلونسا كامبوس كلية | 327 للطلاب الأكاديميين والموظفين | 2014 | استبيان | -المستجوبين يزورون المكتبة باستمرار وهم راضين عن ساعات عمل المكتبة. -هناك بعض أنواع الخدمات |

| | | | | |
|---|--|---------------------------|-----------|---|
| campus (medical university of southern africa | | الطب- إفريقيا الجنوبية | الإداريين | المكتبية التي تحتاج إلى التحسين مثل زيادة عدد الكتب والمجلات وآلات النسخ. |
|---|--|---------------------------|-----------|---|

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- 1. الهدف الرئيسي من الدراسة:** هدفت دراستنا إلى تقييم واقع الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة لطلبة كلية (FECMS) بجامعة ورقلة، بالإضافة إلى اكتشاف المجالات التي حققت فيها المكتبة درجات الرضا أو عدم الرضا، مما يساعد المكتبة على تحسين وتطوير أدائها.
- 2. الفترة:** أجريت الدراسة في فترة ما بين 24 أبريل إلى 22 ماي.
- 3. المكان:** أجريت الدراسة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، على عينة من الطلبة المنخرطين بمكتبة العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير.
- 4. العينة:** تمثلت في 350 طالب منخرط بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- 5. الأداة:** تم استخدام أداتين لجمع المعلومات من أجل التوصل إلى النتائج وهما الاستبيان الذي وجه للطلبة المنخرطين بمكتبة الكلية، أما الأداة الثانية فهي المقابلة التي أجريت مع عمال مكتبة الكلية من أجل جمع معلومات عن المكتبة.
- 6. النتائج:** يرتبط رضا الطالب في مكتبة كلية (FECMS) بالدرجة الأولى بالتسهيلات اللازمة ثم بالدرجة الثانية بالكادر البشري المؤهل وبالدرجة الثالثة بمصادر المعلومات؛ هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الجنس؛ لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لباقي المتغيرات الشخصية (العمر، السنة الدراسية الحالية، القسم).

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرض لبعض المفاهيم النظرية حول مفهوم الخدمة المكتبية وأنواعها مروراً بالمكتبة الجامعية مفهومها، أنواعها، أهدافها وأهميتها، وكذلك رضا الزبون.

في الأخير يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية علمية تربوية لها أهمية كبيرة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، ولتقدم الخدمات المكتبية الجامعية لابد من توفير مجموعة من متطلبات أهمها الميزانية الكافية، مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين، الموارد البشرية المؤهلة و القدرة على توفير الخدمة المكتبية في الوقت المناسب، وتسعى المكتبة الجامعية إلى توفير رغبات المسجلين بها وبالتالي تلبي احتياجاتهم من المعلومات من خلال مجموعة الخدمات التي توفرها بغية الوصول السهل و السريع للمعلومة المطلوبة، حيث يمثل أول وأهم هدف تسعى لتحقيقه، أي أن المكتبة تضع احتياجات مستفيديها من أولوياتها و ذلك من أجل نيل رضاهم عن خدماتها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لتقييم رضا الطلبة عن
الخدمات المكتبية

تمهيد

يعد القسم الميداني للبحوث العلمية تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للدراسة، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية تعكس وتفسر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة، وعن طريق جمع البيانات الدقيقة بالاعتماد وتبني أنسب الأدوات والأساليب المنهجية.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة للتعرف على درجة رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتبة الكلية وهذا انطلاقاً من البيانات المستسقة من الدراسة الميدانية على استمارة الاستبيان والموجهة للمنخرطين بالمكتبة كوسيلة وأداة أساسية لجمع المعطيات والبيانات، قصد استغلالها للاستغلال الأمثل للوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة والحلول، بالإضافة إلى المقابلة التي أجريت مع مسؤولة المكتبة. وقصد الوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة قمنا بتقسيم الفصل التطبيقي إلى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم عام حول مكتبة FECSM**المبحث الثاني: تقييم رضا الطالب عن خدمات مكتبة FECSM**

المبحث الأول: تقديم عام حول مكتبة FECSM

سنتطرق في هذا الفصل إلى التعريف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير FECSM بجامعة قاصدي مرياح بورقلة، والتعرف على أهم الخدمات التي تقدمها.

المطلب الأول: التعريف بمكتبة FECSM ومهامها

تعتبر مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة ورقلة، منارة للعلم و التزود بالمعرفة للعديد من الفئات التي تسعى دوما للبحث و المعرفة، من أساتذة و إداريين و طلبة.

الفرع الأول: التعريف بمكتبة FECSM

تعد مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير إحدى المكتبات الهامة التابعة لجامعة قاصدي مرياح -ورقلة- وذلك لحجم الرصيد الوثائقي المتوفر بها، فهي لم تظهر بشكلها الحالي إلا بعد الهيكلية الأخيرة للجامعة سنة 2009 بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 91-09 المؤرخ في 17 فبراير 2009.

كما تعد المكتبة بما تحتويه من مصادر متنوعة للمعلومات ووسائل و إمكانيات بحث متطورة، دعامة أساسية لعملية التعليم الأكاديمي ومجهودات البحث العلمي في مختلف مجالات العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وتعمل المكتبة جاهدة على دعم ومواكبة المقررات الدراسية والنشاطات البحثية بالكلية.

ولتمكين طلبة الكلية من المطالعة ألحقت بالمكتبة قاعتي مطالعة تتجاوز طاقة استيعابها 600 مقعد مفتوحة طيلة أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:00 إلى الساعة 16:30 مساء، بالإضافة إلى قاعة انترنت.

تقع المكتبة بالطابق الثاني للكلية وهي تتكون من طابقين، الأول يتكون من: 7 مكاتب، مخزن للمراجع، بنك الإعارة والذي يضم 4 حواسيب لفائدة العمال، وتتم إعارة الكتب ببرنامج الإعارة السنجاب SYNGEB المرتبط بشبكة آلية، وقد كانت بداية استعماله بالمكتبة سنة 2011، كما تم تجهيز قاعة المكتبة بشمانية (08) حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت Intranet (الشبكة الداخلية) لفائدة الطلبة أما الطابق الثاني فيتكون من مخزن لتخزين الكتب الغير مستعملة، أما عن مساحة المكتبة فهي غير معلومة.

الفرع الثاني: مهام مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

- ✓ اقتراح برامج اقتناء المؤلفات و التوثيق الجامعي؛
- ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة و الترتيب؛
- ✓ صيانة الرصيد الوثائقي و التحيين المستمر لعملية الجرد؛
- ✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الأساتذة و الطلبة؛
- ✓ مساعدة الأساتذة و الطلبة في بحوثهم البيولوجرافية.

المطلب الثاني: خدمات مكتبة FECSM وإمكانياتها

تقدم مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير مجموعة من الخدمات المكتبية المتنوعة، و التي تلبي الاحتياجات العلمية لكل من الأساتذة و الطلبة و الإداريين، و ذلك في ظل إمكانياتها و مواردها.

الفرع الأول: خدمات مكتبة FECSM

تتمثل الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة FECSM فيما يلي:

✓ **التزويد أو الاقتناء:** سياسة المكتبة تقوم على تنمية المجموعة المكتبية في التخصصات الموجودة بالمكتبة من خلال تنظيم عمليات الشراء سنويا في إطار الميزانية السنوية للمكتبة بدراسة وتحليل الاحتياجات عن طريق دراسة اقتراحات الأساتذة و الطلبة و فهارس دور النشر. و تحصل المكتبة عليها من ديوان المطبوعات الجامعية، المجلات العلمية، بالإضافة إلى الهدايا المقدمة من طرف بعض الأساتذة والهيئات وبعض الجامعات الأخرى؛

✓ **الجرد:** بعد استلام الكتب المقتناة بصفة نهائية من الموردين وبعد مراقبتها يتم تسجيلها في سجل الجرد الرسمي وإدخالها في قاعدة المعطيات على الشكل الإلكتروني و وضع الأختام الرسمية عليها وتأشيرها وإعداد قوائم إحصائية للعناوين والنسخ الجديدة ومتابعتها عند مختلف المصالح وإعداد الجرد السنوي؛

✓ **التصنيف والترقيم:** بعدما يتم جرد الكتب تأتي عملية التصنيف والترقيم بشكل عام مع مراعاة التخصصات التي تدرس بالكلية، حيث تصنف جميع الكتب ذات الموضوع الواحد في مكان واحد على الرف، وذلك باستعمال الطرق المكتبية الحديثة بتطبيق نظام التصنيف ديوي العشري CDD لترتيب الأرقام التعريفية لمختلف العناوين وبعد ذلك يتم ترقيمها وإصاقها على الكتب؛

✓ **خدمة الإعارة:** وهي الخدمة الرئيسية التي تعنى بها مكتبة الكلية بحيث يتم تمكين الطلبة الباحثين من استعمال كل المؤلفات المتوفرة طوال أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس ومن الساعة 8:00 إلى الساعة 16:00 مساء. وتنقسم هذه الأخيرة إلى إعارة خارجية وأخرى داخلية.

✓ **الإعارة الداخلية:** وتتم كل أيام الأسبوع ماعدا يومي الجمعة والسبت بحيث تعار من خلال هذا النوع من الخدمة جميع المراجع و الوثائق المتواجدة على مستوى المكتبة وتعاد في نفس اليوم؛

✓ **الإعارة الخارجية:** يتم من خلالها إعارة الكتب المتوفرة لمدة أسبوع في حدود 3 عناوين، باستثناء الموسوعات وأمهات الكتب والقواميس، والأطروحات بالإضافة للكتب قديمة الطبع والنادرة. و في ما يلي جدول برنامج الإعارة الخاص بالكلية:

الجدول رقم (1-2): برنامج الإعارة المطبق في مكتبة FECSM

| الأصناف | مدة الإعارة | عدد الوثائق المستعارة | أيام الارجاع | أيام الإعارة |
|--------------------|-------------|-----------------------|-----------------|---------------------------|
| الماستر وطلبة LMD | 07 أيام | 03 كتب | الاحد والاربعاء | الاثنين والثلاثاء والخميس |
| طلبة الدكتوراه | 10 أيام | 03 كتب | الأحد والأربعاء | الاثنين والثلاثاء والخميس |
| الأساتذة | 07 أيام | 03 كتب | الاحد والأربعاء | الاثنين والثلاثاء والخميس |
| الموظفين | 07 أيام | 03 كتب | الاحد والاربعاء | الاثنين والثلاثاء والخميس |
| الباحثين الخارجيين | 07 أيام | 03 كتب | الأحد والأربعاء | الاثنين والثلاثاء والخميس |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المكتبة

يوضح الجدول السابق برنامج الإعارة حيث يسمح للطلبة باستعارة ثلاثة كتب لمدة 7 أيام لطلبة LMD وطلبة الماستر، الموظفين، الباحثين الخارجيين وكذلك الأساتذة، أما طلبة الدكتوراه فيسمح لهم باستعارة ثلاثة كتب لمدة 10 أيام. وفي حالة ما إذا أراد الباحث استعارة الكتب لمدة أطول فيتم تمديد مدة الاستعارة لسبعة أيام إضافية كحد أقصى.

- ✓ **الخدمة المرجعية:** تقوم مكتبة الكلية من خلال هذه الخدمة بالإجابة على كافة استفسارات الطلبة؛
- ✓ **خدمة الإعلام البليوغرافي:** توفر مكتبة الكلية حواسيب للطلبة من أجل عملية البحث عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة؛
- ✓ **خدمات الدوريات:** حيث تقوم المكتبة بتوفير الدوريات (المجلات) التي تنشر على مستوى الجامعة وكذلك المجلات الخارجية حيث خصص لها مكان خاص في المكتبة؛
- ✓ **خدمة تدريب المستفيدين وإرشادهم:** حيث تقدم هذه الخدمة للطلبة بمختلف مستوياتهم، خاصة طلبة سنة أولى LMD بتقديم يد المساعدة وتوجيههم والتعريف بالمصالح الموجودة في المكتبة بالإضافة إلى القيام بحملات تحسيسية في بداية السنة الدراسية؛
- ✓ **خدمة الإحاطة الجارية:** حيث تقوم مكتبة الكلية بإعلام الطلبة في حالة توفر مصادر معلومات جديدة، وكذلك عرض عناوين الكتب الجديدة؛
- ✓ **خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** حيث تقوم مكتبة الكلية بجمع معلومات حول الطلبة من أجل معرفة توجهاتهم وميولاتهم حتى تقوم المكتبة بإعلامهم في حالة توفر مصادر معلومات جديدة تخدم توجهاتهم وذلك عن طريق البريد الإلكتروني، (ولكن هذه الخدمة لم تطبق بعد بسبب نقص عدد العمال)؛
- ✓ **خدمة التكشيف والاستخلاص:** هذه الخدمة لم تطبق بعد في مكتبة الكلية ولكنها في طور الإنجاز؛
- ✓ **الخدمات الإعلامية:** تقوم مكتبة الكلية بإقامة معارض الكتب لعرض الكتب المتواجدة بالمكتبة، وكذلك عرض عناوين الكتب الجديدة عند مدخل المكتبة، بالإضافة إلى نشر كافة المستجدات على موقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك وموقع الجامعة).

الفرع الثاني: إمكانيات مكتبة FECSM

أولاً: الإمكانيات المادية

1. **الأجهزة:** تتوفر مكتبة الكلية على مجموعة من الأجهزة التي تسهل عملية تقديم خدماتها المكتبية المختلفة

الجدول رقم (2-2): الأجهزة الموجودة في مكتبة الكلية وعددها وأماكن تواجدها

| الأجهزة | العدد | المكان |
|---------------------|-------|---|
| أجهزة الإعلام الآلي | 19 | المكاتب، الخاصة بعمليات البحث للطلبة، للعمال الإعارة. |
| طابعات | 4 | المكاتب، طابور الانتظار |
| آلات النسخ | 1 | / |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المقابلة التي أجريت مع مسؤولة المكتبة

2. **الأثاث بالمكتبة:** مكتبة الكلية مؤثثة بشكل يناسب متطلبات تقديم الخدمة المكتبية، و الجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (2-3): الأثاث الموجود بمكتبة الكلية وعدده

| الأثاث | العدد |
|----------|-------|
| الرفوف | 331 |
| الطاولات | 144 |

| | |
|------|----------------|
| 581 | الكراسي |
| 7 | مكاتب الموظفين |
| 6 | حامل الكتب |
| 1069 | العدد الكلي |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المقابلة التي أجريت مع مسؤولة المكتبة

3. مصادر المعلومات: تتنوع مصادر المعلومات بمكتبة الكلية، و الجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (2-4): أنواع وعدد مصادر المعلومات المتوفرة في مكتبة FECSM

| العدد | | الوثائق |
|-------|----------|--------------------------|
| النسخ | العناوين | |
| 60647 | 7959 | الكتب والموسوعات |
| 531 | 44 | المجلات |
| 292 | 53 | المطبوعات |
| 316 | 152 | أطروحات الدكتوراه |
| 1393 | 227 | رسائل الماجستير |
| 3413 | 2176 | مذكرات ماستر |
| 8562 | 2722 | مذكرات ليسانس |
| 75154 | 13333 | المجموع الإجمالي للوثائق |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المكتبة

كما تتوفر مكتبة الكلية على مصادر معلومات إلكترونية تتمثل في أقراص صلبة وكذلك المذكرات الالكترونية المتاحة على الموقع الالكتروني لجامعة قاصدي مرباح <https://bu.univ-ouargla.dz/>.

ثانيا: الإمكانيات البشرية

الجدول رقم (2-5): توزيع العمال حسب العدد، المستوى الدراسي و المنصب بمكتبة FECSM

| عدد العمال | المستوى الدراسي | المنصب |
|------------|-----------------|----------------------------------|
| 1 | جامعي | ملحق المكتبات الجامعية مستوى أول |
| 1 | جامعي | مساعد بالمكتبات الجامعية |
| 1 | ثانوي | مساعد واثقي أمين محفوظات |
| 2 | ثانوي | تقني سامي في الاعلام الآلي |
| 3 | ثانوي | عون تقني في المكتبات الجامعية |

المصدر: من إعداد الباحثتين بناء على المقابلة التي أجريت مع مسؤولة المكتبة

ثالثا: الموارد (المتطلبات) المالية:

- ✓ ميزانية مكتبة الكلية ليست مستقلة بل هي تابعة لمصلحة الوسائل العامة؛
- ✓ تحصل مكتبة الكلية على هبات من مختلف الجهات _متمثلة في كتب و مجلات - و ذلك من فرع الركن الأمريكي بالجامعة، بعض الأساتذة الذين يقدمون كتب قاموا بتأليفها، جامعات أخرى.

المبحث الثاني: تقييم رضا الطالب عن خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها للقيام بالدراسة الميدانية، بدءا بالتحضير للدراسة إلى غاية الانتهاء من التحليل وكتابة النتائج.

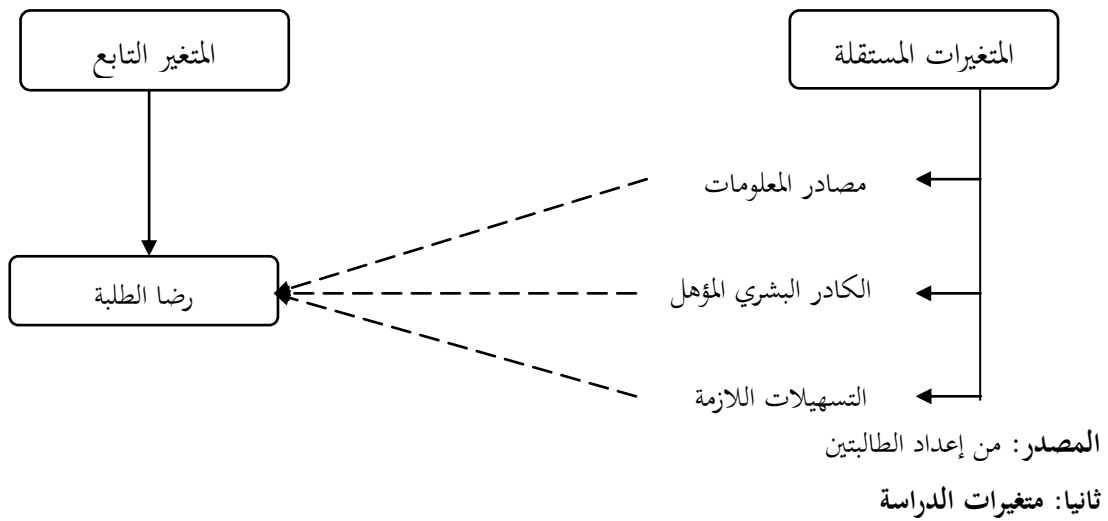
المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الفرع لأول: نموذج و متغيرات الدراسة

أولا: نموذج الدراسة

سنقدم في ما يلي نمودجا لتقييم رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح بورقلة عن الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة الكلية

الشكل رقم (2-1): نموذج الدراسة



تنقسم متغيرات الدراسة إلى نوعين و هما:

1. المتغيرات المستقلة: و هي المتغيرات التي سنقوم بدراسة تأثيرها على رضا الطلبة، و تتمثل في متطلبات الخدمة المكتبية:

- ✓ مصادر المعلومات: و هي مختلف أنواع المراجع والمصادر الموجودة في المكتبة؛
- ✓ الكادر البشري المؤهل: و هم جميع عمال مكتبة الكلية من مسيرين و موظفو استقبال...الخ؛
- ✓ التسهيلات اللازمة: والمتعلقة بالتجهيزات التي يحتاجها الطالب ومثال ذلك الإضاءة والتهوية، خدمة التصوير و الحواسيب؛
- ✓ المتطلبات المالية: ولأن هذا الجزء متعلق بمكتبة الكلية لم يتم التطرق إليه في الدراسة الميدانية، وعوض ذلك قمنا بإجراء مقابلة مع مسؤولة مكتبة الكلية كما ذكرنا في الأداة السابقة.

2. المتغير التابع: و هو رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة FECSM.

الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات و الأدوات الإحصائية المستعملة

أولاً: أساليب جمع البيانات

لقد تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية عن عينة الدراسة باعتبارها الأداة الأكثر تناسبا مع هذا النوع من الدراسات، و هي كذلك مناسبة لاختبار الفرضيات الموضوعة للدراسة، كما تم استخدام المقابلة الشخصية حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة على مسئولة المكتبة و باقي عمال مكتبة الكلية.

1. تصميم الاستبيان: قمنا بتصميم استبيان موجه للطلبة المنخرطين في مكتبة FECSM - وقد قمنا بسؤال كل مستجوب

قبل تقديم الاستبيان إليه ما إن كان منخرط في مكتبة الكلية أم لا وذلك حرصا منا على أن يكون مجتمع الدراسة دقيق - من أجل معرفة وتقييم مدى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من طرفها، حيث يتكون هذا الاستبيان من ثلاثة أجزاء وهي:

✓ المحور الأول: وهو متعلق بمتطلبات الخدمة المكتبية، حيث يحتوي هذا الجزء على 22 عبارة مجزأة كما يلي:

1- مصادر المعلومات: وتتكون من سبعة عبارات والمتعلقة بمختلف أنواع المراجع والمصادر الموجودة في المكتبة؛

2- الكادر البشري المؤهل: وتتكون من سبعة عبارات كذلك والمتعلقة بقياس مدى كفاءة عمال المكتبة؛

3- التسهيلات اللازمة: وتتكون من ثمانية عبارات والمتعلقة بالتجهيزات التي يساعد على تقديم الخدمة.

✓ المحور الثاني: وهو متعلق بقياس رضا الطلبة، حيث يحتوي هذا الجزء على 09 عبارات والتي تحدد درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من طرف مكتبة كلية FECSM.

و تمت صياغة جميع عبارات استمارة الاستبيان البالغ عددها 31 عبارة بشكل إيجابي لتوحيد أوزان العبارات. و استخدم مقياس ليكارت الثلاثي لتقييم الإجابات المتعلقة بمحاور الدراسة، حيث يختار المجيب إجابة واحدة من بين 3 بدائل متاحة، و يبين الجدول التالي المعيار الذي تم على أساسه التحليل بناء على قيم المتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (2-6): طريقة توزيع المتوسط الحسابي المرجح (مقياس ليكارت)

| الدرجة | 1 | 2 | 3 |
|-----------------|-----------|-------------|----------|
| الرأي (الاتجاه) | غير موافق | محايد | موافق |
| المتوسط الحسابي | 1.66 - 1 | 2.33 - 1.67 | 3 - 2.34 |
| درجة التقييم | ضعيفة | متوسطة | عالية |

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الجدول تم تحديد مجال المتوسط الحسابي (3-1 = 2) تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية $0.66 = 3/2$ وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لطول هذه الخلية، وهكذا تحصلنا على طول الخلية كما يلي:

✓ من (1.66-1) درجة موافقة ضعيفة.

✓ من (2.33-1.67) درجة موافقة متوسطة.

✓ من (3-2.34) درجة موافقة عالية.

✓ **المحور الثالث:** ويتضمن بيانات شخصية متعلقة بالطالب والتي تتمثل في الجنس، العمر، السنة الدراسية الحالية، القسم.

بعدها تم عرض الاستبيان للتحكيم على مجموعة من أساتذة الكلية، ثم تعديل الاستبيان وصياغته وفقاً للتحكيم في شكله النهائي.

2. صدق و ثبات أداة القياس

تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الاستبيان وقد كانت النتائج المتحصل عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ

| عدد الأسئلة | α |
|-------------|----------|
| 31 | 0.82 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة ألفا كرونباخ هي 0.82، أي نسبة 82 % من العينة يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد وهي نسبة تعبر عن مدى مصداقية المستجوبين وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

ثانياً: الأدوات الإحصائية المستعملة لتحليل البيانات

تم تحليل بيانات هذه الدراسة بالاستعانة ببرنامج (SPSS 22.0) وذلك لتفريغ البيانات وتفرغ الإجابات والتحليل الإحصائي للبيانات، كذلك برنامج (EXEL2013) من أجل رسم الأشكال البيانية وباستخدام الأدوات التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية فقرات وأبعاد الاستبيان؛
- النسب المئوية و التكرارات من أجل معرفة نسب الإجابات ومفردات عينة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية من أجل الكشف على اتجاه أفراد العينة؛
- معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الظاهرة المدروسة؛
- اختبار (T- test) واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية.

الفرع الثالث: تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. واستهدفت هذه الدراسة عينة من الطلبة المنخرطين في مكتبة FECSM بجامعة ورقلة، حيث بلغت نسبة العينة 13.68% من مجتمع الدراسة الذي بلغ حجمه 2557 طالب، والجدول الموالي يوضح طريقة اختيار العينة:

الجدول رقم (2-8): الطريقة المتبعة في اختيار عينة الدراسة

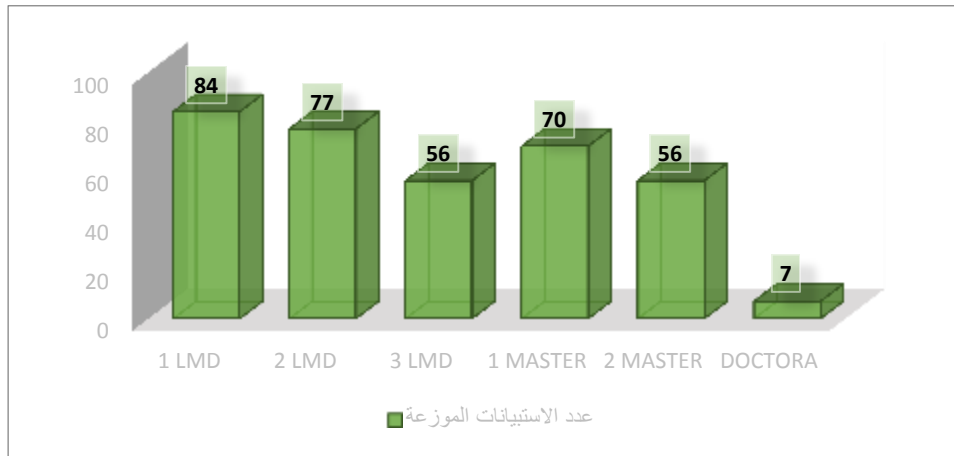
| السنة الدراسية الحالية | الطلبة المنخرطين في المكتبة | نسبة المنخرطين من كل سنة | عدد الاستبيانات الموزعة |
|------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 LMD | 620 | 24 % | 84 |
| 2 LMD | 592 | 22 % | 77 |
| 3 LMD | 400 | 16 % | 56 |

| | | | |
|-----|-------|------|----------|
| 70 | % 20 | 500 | 1 MASTER |
| 56 | % 16 | 421 | 2 MASTER |
| 7 | % 2 | 24 | DOCTORA |
| 350 | % 100 | 2557 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين

و لقد تم توزيع استمارة الاستبيان وبصفة غير عشوائية، وتم توزيعه شخصيا على العدد النهائي للطلبة كما هو موضح في ما يلي:

الشكل رقم (2-2): عدد الاستبيانات الموزعة على كل سنة



المصدر: من إعداد الطالبتين

مثال يوضح كيفية حساب عدد الاستبيانات التي يجب توزيعها على كل سنة:

$$\text{نسبة الطلبة المنخرطين من 1LMD} = \frac{\text{عدد الطلبة المنخرطين من 1LMD}}{\text{العدد الكلي للطلبة المنخرطين}} = \frac{100 \times 620}{2557} = 24.24 \approx 24\%$$

عدد الاستبيانات الموزعة على 1LMD = نسبة الطلبة المنخرطين من 1LMD × العدد الكلي للاستبيانات

$$\text{عدد الاستبيانات الموزعة على 1LMD} = 24\% \times 350 = 84 \text{ استبيان}$$

و كما هو موضح في الجدول و الشكل السابق، فلقد تم توزيع 350 استبيان على الطلبة وبعد عملية جمع الاستبيانات الموزعة، تم الاعتماد على 284 استمارة استبيان للتحليل وتم استبعاد 66 منها، 38 استبيان غير مسترجع، و 31 استبيان استبعد لعدم اكتمالهم، وتم توضيح ذلك في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-9): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

| عدد الاستبيانات الموزعة | عدد الاستبيانات الصالحة | عدد الاستبيانات الملغية | عدد الاستبيانات الغير مسترجعة |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| 350 | 281 | 31 | 38 |
| % 100 | % 81.15 | % 8.85 | % 10 |

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا للنتائج المتحصل عليها من الدراسة

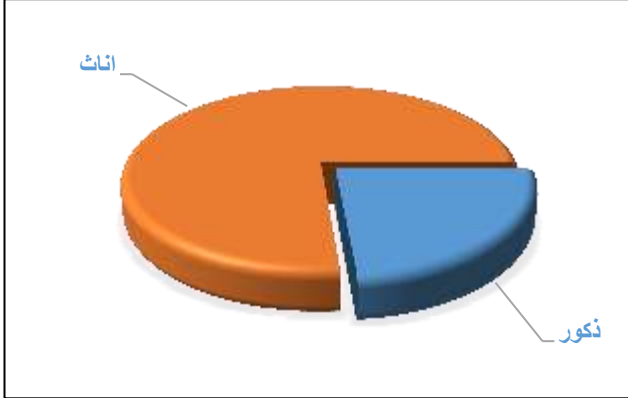
المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية:

أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الشكل رقم (2-3): يوضح التكرارات حسب متغير الجنس

الجدول رقم (2-10): يوضح التكرارات حسب متغير الجنس



| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | 66 | 23.5 % |
| أنثى | 215 | 76.5 % |
| المجموع | 281 | 100 % |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

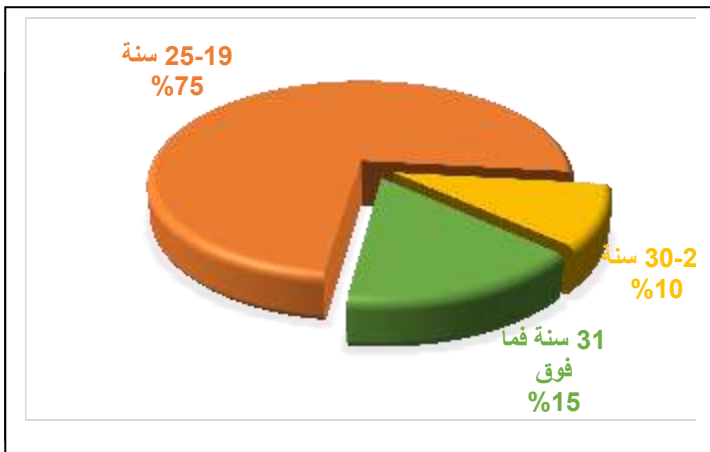
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الطلبة

المنخرطين في مكتبة الكلية هم إناث وذلك بنسبة (76.5 %) وهي أكبر بكثير من نسبة الذكور والتي قدرت بـ (23.5 %). وهذا لأن نسبة الإناث المسجلين بالمكتبة أكثر من نسبة الذكور وهذا حسب المقابلة التي أجريت مع مسئولة المكتبة.

ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل رقم (2-4): يوضح التكرارات حسب متغير

الجدول رقم (2-11): يوضح التكرارات حسب متغير العمر



| العمر | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| 25-19 سنة | 135 | 83.6 % |
| 30-26 سنة | 18 | 6.4 % |
| 31 سنة فما فوق | 28 | 10 % |
| المجموع | 281 | 100 % |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين بأن أكبر نسبة للمنخرطين في مكتبة الكلية من حيث العمر هي الفئة ذات العمر (25-19 سنة) وبلغت نسبة (83.6 %) ثم تليها الفئة (31 سنة فما فوق) بنسبة (10 %) وآخر فئة كانت الفئة (30-26 سنة) وبلغت نسبة (6.4 %) وهذا راجع إلى أن أغلب الطلبة المنخرطين في المكتبة هم من السنوات: 1LMD و 2LMD و 1MASTER.

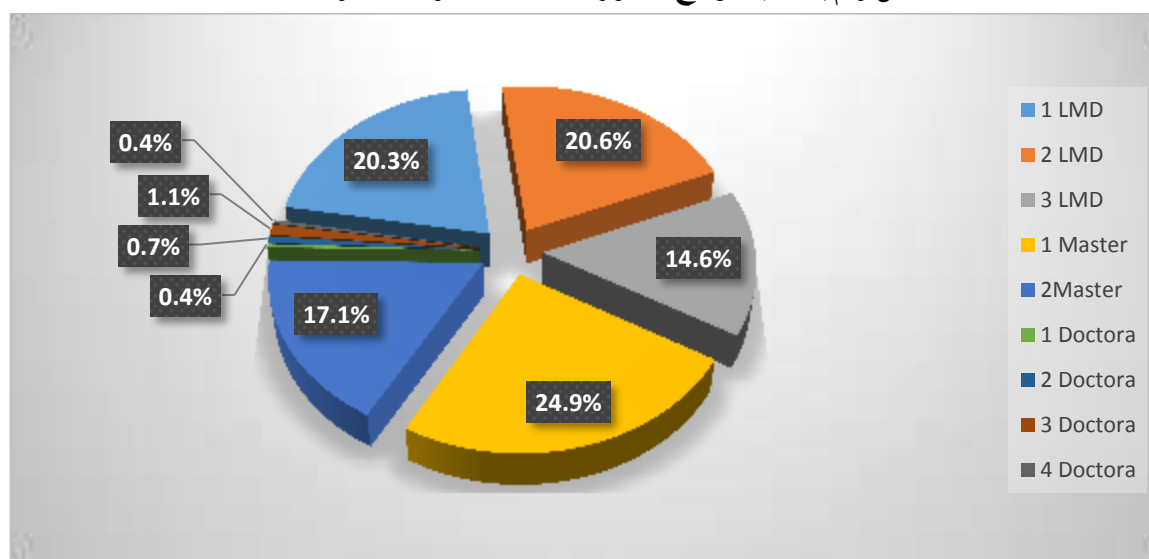
ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنة الدراسة الحالية

الجدول رقم (2-12): يوضح التكرارات حسب متغير سنة الدراسة الحالية

| سنة الدراسة الحالية | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------|---------|----------------|
| 1 LMD | 57 | 20.3% |
| 2 LMD | 58 | 20.6% |
| 3 LMD | 41 | 14.6% |
| 1 Master | 70 | 24.9% |
| 2 Master | 48 | 17.1% |
| 1 Doctora | 1 | 0.4% |
| 2 Doctora | 2 | 0.7% |
| 3 Doctora | 3 | 1.1% |
| 4 Doctora | 1 | 0.4% |
| المجموع | 281 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-5): يوضح التكرارات حسب متغير سنة الدراسة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

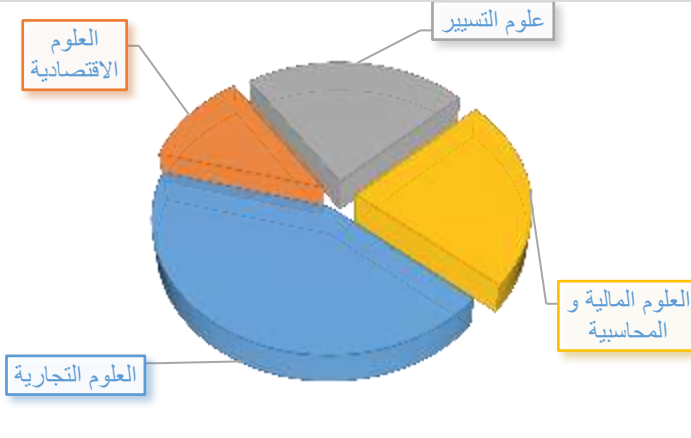
نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين بأن أكبر نسبة للمنخرطين في مكتبة الكلية من حيث السنة الدراسية الحالية هي السنة 1MASTER وذلك بنسبة (24.9%) وهذا على الأغلب راجع إلى أن هناك العديد من الطلبة الذين يلتحقون بالجامعة مرة أخرى من أجل تكملة دراساتهم العليا، تليها السنتين 2LMD و 1LMD بنسبة (20.6%) و (20.3%) على التوالي.

رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير القسم

الجدول رقم (2-13): يوضح التكرارات حسب متغير القسم

الشكل رقم (2-6): يوضح التكرارات حسب متغير القسم

| القسم | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------------|---------|----------------|
| العلوم التجارية | 121 | 43.1 % |
| العلوم الاقتصادية | 32 | 11.4 % |
| علوم التسيير | 63 | 22.4 % |
| العلوم المالية والمحاسبية | 65 | 23.1 % |
| المجموع | 281 | 100 % |



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين بأن أكبر نسبة للمنخرطين في مكتبة الكلية من حيث القسم أن أكبر نسبة للمنخرطين في المكتبة تعود لقسم العلوم التجارية وذلك بنسبة (43.1 %) يليه القسمين علوم مالية ومحاسبية وعلوم التسيير بنسب متقاربة على التوالي (23.1 %) و (22.4 %) وآخر نسبة قدرت بـ (11.4 %) تعود لقسم العلوم الاقتصادية.

الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

أولاً: تحليل اتجاه أفراد العينة لعبارات المحور الأول متطلبات الخدمة المكتبية

الجدول رقم (2-14): يوضح تحليل اتجاه أفراد العينة لبعده مصادر المعلومات في مكتبة FECSM

| الرقم | العبارات | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | اتجاه العينة | الترتيب |
|---------|---|-------------------|-----------------|--------------|---------|
| 01 | أعتمد على مراجع مكتبة الكلية في إعداد بحوثي العلمية | 0.652 | 2.76 | عالي | 1 |
| 02 | تتوفر مكتبة الكلية على مجموعة متنوعة من المراجع (كتب، مجلات، مذكرات تخرج) | 0.719 | 2.56 | عالي | 2 |
| 03 | تتوفر مكتبة الكلية على مراجع بمختلف اللغات | 0.785 | 2.35 | عالي | 3 |
| 04 | تتوفر مكتبة الكلية على مراجع حديثة | 0.812 | 2.14 | متوسط | 4 |
| 05 | تلي مراجع مكتبة الكلية جميع احتياجاتي لإنجاز البحوث العلمية | 0.815 | 1.77 | متوسط | 6 |
| 06 | توفر المكتبة مراجع إلكترونية مختلفة | 0.795 | 1.90 | متوسط | 5 |
| 07 | توفر المكتبة مراجع سمعية بصرية | 0.582 | 1.43 | منخفض | 7 |
| المجموع | 7 | 0.737 | 2.13 | متوسط | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمصادر المعلومات في مكتبة FECSM ، أن الاتجاه العام له كان نحو الاتجاه المتوسط، بمتوسط حسابي قدر بـ (2.13) وانحراف معياري (0.737)، حيث احتلت العبارة رقم (1) الرتبة الأولى تليها العبارة رقم (2) في الرتبة الثانية ثم العبارة رقم (3) في الرتبة الثالثة، أما العبارة رقم (7) فاحتلت المرتبة الأخيرة.

الجدول رقم (2-15): يوضح تحليل اتجاه أفراد العينة لبعد الكادر البشري المؤهل في مكتبة FECSM

| الرقم | العبارات | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | اتجاه العينة | الترتيب |
|---------|--|-------------------|-----------------|--------------|---------|
| 01 | يمتاز عمال مكتبة الكلية بحسن الاستقبال والتعامل | 0.774 | 2.48 | عالي | 1 |
| 02 | يهتم عمال مكتبة الكلية بسرعة تقديم الخدمة للطلبة | 0.845 | 2.27 | متوسط | 3 |
| 03 | يقدم عمال مكتبة الكلية النصيحة والإرشاد للطلبة في حالة الحاجة إلى ذلك | 0.812 | 2.25 | متوسط | 4 |
| 04 | عمال مكتبة الكلية على اطلاع بمستجدات مراجع المكتبة | 0.739 | 2.25 | متوسط | 4 |
| 05 | يتعامل عمال مكتبة الكلية بمرونة وكفاءة مع الشكاوى المقدمة لهم | 0.736 | 2.06 | متوسط | 6 |
| 06 | يتعامل عمال مكتبة الكلية بشكل عادل مع الطلبة لمختلف المستويات الدراسية | 0.812 | 2.35 | عالي | 2 |
| 07 | عدد عمال المكتبة كاف لتلبية احتياجات الطلبة في الوقت المناسب | 0.869 | 2.12 | متوسط | 5 |
| المجموع | 07 | 0.798 | 2.25 | متوسط | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالكادر البشري المؤهل في مكتبة FECSM ، أن الاتجاه العام له كان نحو الاتجاه المتوسط، بمتوسط حسابي قدر بـ (2.25) وانحراف معياري (0.798)، حيث احتلت العبارة رقم (1) المرتبة الأولى تليها العبارة رقم (6) في المرتبة الثانية ثم العبارة رقم (2) في المرتبة الثالثة وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5).

الجدول رقم (2-16): يوضح تحليل اتجاه أفراد العينة لبعد التسهيلات اللازمة في مكتبة FECSM

| الرقم | العبارات | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | اتجاه العينة | الترتيب |
|---------|--|-------------------|-----------------|--------------|---------|
| 01 | عدد الكتب التي يمكن استعارتها مناسب | 0.910 | 2.06 | متوسط | 3 |
| 02 | نظام الإعارة (الأيام والمدة) المطبق في مكتبة الكلية مناسب | 0.923 | 2.01 | متوسط | 4 |
| 03 | تصميم الفهرس الإلكتروني في مكتبة الكلية بسيط ومناسب | 0.805 | 2.32 | متوسط | 1 |
| 04 | يمكن بسهولة الدخول إلى موقع مكتبة الكلية وتحميل المذكرات منه | 0.886 | 1.92 | متوسط | 5 |
| 05 | عدد الحواسيب والمقاعد الخاصة بالبحث متناسب مع عدد زوار المكتبة | 0.796 | 1.54 | منخفض | 6 |
| 06 | حجم المكتبة كاف لاستيعاب عدد الطلاب | 0.888 | 2.14 | متوسط | 2 |
| 07 | تتوفر المكتبة على إضاءة وأجهزة تهوية مناسبة | 0.869 | 2.14 | متوسط | 2 |
| 08 | توفر المكتبة خدمة التصوير والاستنساخ | 0.595 | 1.32 | منخفض | 7 |
| المجموع | 8 | 0.834 | 1.93 | متوسط | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بالتسهيلات اللازمة في مكتبة FECSM ، أن الاتجاه العام له كان نحو الاتجاه المتوسط، بمتوسط حسابي قدر بـ (1.93) وانحراف معياري (0.834)، حيث احتلت العبارة رقم (3) المرتبة الأولى في حين جاءت العبارة رقم (6) في المرتبة الثانية أما العبارة رقم (1) فاحتلت المرتبة الثالثة وفي الأخير العبارة رقم (8).

ثانيا: تحليل اتجاه أفراد العينة لعبارات المحور الثاني رضا الطالب

الجدول رقم (2-17): يوضح تحليل اتجاه أفراد العينة لعبارات الجزء الثاني: رضا الطالب

| الترتيب | اتجاه العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | العبارات | الرقم |
|---------|--------------|-----------------|-------------------|---|---------|
| 2 | عالي | 2.61 | 0.662 | تستعين بمكتبة الكلية لأنها تقدم مراجع مفيدة وقيمة | 01 |
| 8 | متوسط | 1.96 | 0.816 | أنت راض عن كل ما تقدمه مكتبة الكلية من مراجع وخدمات | 02 |
| 1 | عالي | 2.87 | 0.419 | تتحسن درجة رضاك إذا قامت المكتبة بإدخال تحسينات على بعض خدماتها | 03 |
| 4 | عالي | 2.55 | 0.690 | ثقتك كبيرة في قدرة مكتبة الكلية على تقديم الأفضل للطلاب | 04 |
| 7 | متوسط | 2.33 | 0.794 | أنت راض عن أداء مكتبة الكلية باعتبارها عنصرا داعما في مسارك العلمي | 05 |
| 5 | عالي | 2.45 | 0.716 | تنصح زملائك من جامعات أخرى بالاستعانة بمراجع مكتبة الكلية | 06 |
| 8 | متوسط | 1.96 | 0.748 | ترتقي خدمات مكتبة الكلية إلى مستوى تطلعاتك (توقعاتك) | 07 |
| 3 | عالي | 2.56 | 0.744 | ستستمر في الاستعانة بمراجع مكتبة الكلية في حالة مواصلة دراساتك العليا | 08 |
| 6 | عالي | 2.35 | 0.738 | يعكس مظهر مكتبة الكلية طبيعة الخدمة المقدمة للطلبة | 09 |
| | عالي | 2.40 | 0.703 | 9 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بجزء قياس رضا الطلبة أن الاتجاه العام له كان نحو الاتجاه العالي بمتوسط حسابي قدر بـ (2.40) وانحراف معياري (0.7.3)، كما نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على هذا الجزء إيجابية ضمن اتجاه عالي، حيث احتلت العبارة رقم (3) المرتبة الأولى وجاءت العبارة رقم (1) في المرتبة الثانية واحتلت العبارة رقم (8) المرتبة الثالثة بينما جاءت العبارة رقم (2) و (7) في المرتبة الأخيرة.

الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد قاعدة القرار التالية:

تقبل H_0 : إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

ترفض H_0 : إذا كان مستوى الدلالة SIG المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى H1 و فرضياتها الفرعية

والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الخدمات المكتبية الجامعية ورضا الطلبة، والتي تنفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الأولى H1-1: والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات للمكتبة ورضا الطلبة

الجدول رقم (2-18): نتائج معامل الارتباط بين مصادر المعلومات للمكتبة ورضا الطلبة

| العلاقة | الإحصاءات | التقديرات |
|---|--------------------------|-----------|
| العلاقة بين مصادر المعلومات للمكتبة ورضا الطلبة | معامل الارتباط لبيرسون R | 0.398 |
| | مستوى الدلالة SIG | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق الخاص بنتائج معامل الارتباط لبيرسون بين مصادر المعلومات ورضا الطلبة، نستنتج وجود علاقة بينهما وذلك من خلال القيمة المتحصل عليها في تحليل العلاقة بمعامل بيرسون الذي كانت نتيجته $R = 0.398$ عند مستوى معنوية sig = 0.000 والتي تدل على وجود علاقة خطية طردية ضعيفة بمصادر المعلومات ورضا الطلبة.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثانية H1-2: والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكادر البشري المؤهل و رضا الطلبة.

الجدول رقم (2-19): نتائج معامل الارتباط بين الكادر البشري المؤهل و رضا الطلبة

| العلاقة | الإحصاءات | التقديرات |
|--|------------------------|-----------|
| العلاقة بين الكادر البشري المؤهل ورضا الطلبة | معامل الارتباط لبيرسون | 0.446 |
| | SIG | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول السابق الخاص بمعامل الارتباط بين الكادر البشري المؤهل و رضا الطلبة نستنتج وجود علاقة بينهما وذلك من خلال القيمة المتحصل عليها في تحليل العلاقة بمعامل بيرسون الذي كانت نتيجته $R = 0.446$ عند مستوى دلالة معنوية sig = 0.000 والتي تدل على وجود علاقة خطية طردية ضعيفة بين الكادر البشري المؤهل و رضا الطلبة.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H1-3: والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات الممنوحة ورضا الطلبة

الجدول رقم (2-20): نتائج معامل الارتباط بين التسهيلات اللازمة و رضا الطلبة

| العلاقة | الإحصاءات | التقديرات |
|--|------------------------|-----------|
| العلاقة بين التسهيلات الممنوحة ورضا الطلبة | معامل الارتباط لبيرسون | 0.483 |
| | SIG | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول السابق الخاص بمعامل الارتباط بين التسهيلات الممنوحة و رضا الطلبة نستنتج وجود علاقة بينهما وذلك من خلال القيمة المتحصل عليها في تحليل العلاقة بمعامل بيرسون الذي كانت نتيجته $R = 0.483$ عند مستوى دلالة معنوية $sig = 0.000$ والتي تدل على وجود علاقة خطية طردية ضعيفة خاصة بالتسهيلات الممنوحة و رضا الطلبة.

ولمعرفة درجة تأثير كل متغير من هذه المتغيرات على رضا الطالب، نقوم بحساب معامل التفسير (R^2) لكل متغير.

الجدول رقم (21-2): ملخص تحليل الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية للفرضية الأولى H1

| الترتيب | مستوى الدلالة (SIG) | قيمة (F) | معامل التفسير (R^2) | معامل الارتباط العام (R) | مصادر المعلومات | رضا الطلبة |
|---------|---------------------|----------|-------------------------|--------------------------|----------------------|------------|
| 3 | 0.000 | 52.453 | 0.158 | 0.398 | الكادر البشري المؤهل | |
| 2 | 0.000 | 69.164 | 0.199 | 0.446 | التسهيلات اللازمة | |
| 1 | 0.000 | 84.932 | 0.233 | 0.483 | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن:

✓ قوة الارتباط بين المتغير التابع والمتمثل في رضا الطالب ومصادر المعلومات بمكتبة الكلية، حيث كان معامل الارتباط $R = 0.398$ وهو يشير إلى ضعف تأثير مصادر المعلومات لمكتبة الكلية على رضا الطلبة، وقد كان معامل التفسير $R^2 = 0.158$ أي أن حوالي 16% من التغير في رضا الطلبة يمكن تفسيره أو إرجاع سببه إلى مصادر المعلومات في مكتبة الكلية. وما يؤكد ذلك هو قيمة F وهي ذات مستوى دلالة أقل من 0.05، أي دالة إحصائية. أما النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 84 % فتعزى لعوامل أخرى وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الأولى؛

✓ معامل الارتباط $R = 0.446$ و هو يشير إلى أن هناك تأثير متوسط للكادر البشري المؤهل على رضا الطلبة، وقد كان معامل التفسير $R^2 = 0.199$ أي أن حوالي 20% من التغير في رضا الطلبة يمكن تفسيره أو إرجاع سببه إلى تأثير الكادر البشري المؤهل في مكتبة الكلية، و ما يؤكد ذلك هو قيمة F وهي ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05، أما النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 80 % فتعزى لعوامل أخرى و بالتالي تقبل الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الأولى؛

✓ و جدنا أن معامل الارتباط $R = 0.483$ و هو يشير إلى قوة تأثير التسهيلات اللازمة في مكتبة الكلية على رضا الطلبة، و قد كان معامل التفسير $R^2 = 0.233$ أي أن حوالي 23% من التغير في رضا الطلبة يمكن تفسيره أو إرجاع سببه إلى تأثير التسهيلات اللازمة في مكتبة الكلية، و ما يؤكد ذلك هو قيمة F وهي ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05، أما النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 77 % فتعزى لعوامل أخرى و عليه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الأولى.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية H2 و فرضياتها الفرعية

والتي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى للمتغيرات الشخصية والتي تنفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

✓ اختبار الفرضية الفرعية الأولى H2-1: والتي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب

الجدول رقم (2-22): يوضح نتائج اختبار (T-test) للفرضية الفرعية الأولى

| الجنس | عدد أفراد العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | T المحسوبة | درجة الحرية F | مستوى الدلالة |
|-------|------------------|-----------------|-------------------|------------|---------------|---------------|
| ذكر | 66 | 2.46 | 0.341 | 1.372 | 5.929 | 0.016 |
| أنثى | 215 | 2.39 | 0.42 | 1.543 | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة الدلالة SIG أقل من المعتمدة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفريية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1 وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الذكور 2.46 بانحراف معياري 0.341 أما إجابات الإناث فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.39 بانحراف معياري 0.42 وهذا يشير إلى أن الإناث يتوجهون أكثر من الذكور لمكتبة الكلية وأكثر رضا عن خدماتها.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثانية H2-2: والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمة المكتبية تعزى لعمر الطالب.

الجدول رقم (2-23): يوضح نتائج اختبار (ANOVA) للفرضية الفرعية الثانية

| العمر | عدد أفراد العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | F المحسوبة | مستوى الدلالة SIG |
|-------------------|------------------|-----------------|-------------------|------------|-------------------|
| من 19-25 سنة | 235 | 2.41 | 0.41 | 0.007 | 0.993 |
| من 26-30 سنة | 18 | 2.40 | 0.39 | | |
| من 31 سنة فما فوق | 28 | 2.40 | 0.42 | | |
| المجموع | 281 | 2.40 | 0.40 | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن مستوى الدلالة SIG = 0.993 أكبر من القيمة المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفريية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمة المكتبية تعزى لمتغير العمر.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة H2-3: والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى لمستوى السنة الدراسية الحالية للطالب.

الجدول رقم (2-24): يوضح نتائج اختبار (ANOVA) للفرضية الفرعية الثالثة

| سنة الدراسة الحالية | عدد أفراد العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | F المحسوبة | مستوى الدلالة SIG |
|---------------------|------------------|-----------------|-------------------|------------|-------------------|
| 1 LMD | 57 | 2.47 | 0.34 | 1.252 | 0.269 |
| 2 LMD | 58 | 2.36 | 0.51 | | |
| 3 LMD | 41 | 2.41 | 0.38 | | |
| 1 MASTER | 70 | 2.42 | 0.40 | | |
| 2 MASTER | 48 | 2.38 | 0.36 | | |
| 1 DOCTORA | 1 | 2.66 | - | | |
| 2 DOCTORA | 2 | 1.88 | 0 | | |
| 3 DOCTORA | 3 | 2 | 0.40 | | |
| 4 DOCTORA | 1 | 2.77 | - | | |
| المجموع | 281 | 2.40 | 0.40 | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن مستوى الدلالة $SIG=0.269$ أكبر من القيمة المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لمتغير سنة الدراسة الحالية.

✓ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة H2-4: والتي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطلبة عن الخدمات المكتبية تعزى للقسم الذي ينتمي إليه الطالب.

الجدول رقم (2-25): يوضح نتائج اختبار (ANOVA) للفرضية الفرعية الرابعة

| القسم | عدد أفراد العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | F المحسوبة | مستوى الدلالة SIG |
|---------------------------|------------------|-----------------|-------------------|------------|-------------------|
| العلوم التجارية | 121 | 2.44 | 0.36 | 1.972 | 0.118 |
| العلوم الاقتصادية | 32 | 2.25 | 0.43 | | |
| علوم التسيير | 63 | 2.43 | 0.41 | | |
| العلوم المالية والمحاسبية | 65 | 2.38 | 0.46 | | |
| المجموع | 281 | 2.40 | 0.40 | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة $SIG=0.494$ أكبر من القيمة المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى القسم.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

ستتطرق في هذا المطلب إلى مناقشة البيانات الخاصة بأفراد العينة وكذلك مناقشة اتجاهات آراء العينة حول متغيرات الدراسة وأخيراً مناقشة اختبار الفرضيات.

الفرع الأول: نتائج تحليل البيانات الشخصية:

- نسبة الإناث المسجلين بالمكتبة أكبر من نسبة الذكور وهذا راجع إلى أن نسبة الولادات بالنسبة للإناث أكبر من نسبة الذكور وكذلك عدم مواصلة عدد كبير من الذكور لدراساتهم والتهرب منها.
- أغلب الطلبة المنخرطين في المكتبة هم من السنوات: 1LMD و 2LMD و 1MASTER ويفسر ذلك أنه في السنة الأولى يكون عدد الطلبة الوافدين إلى الجامعة كبيراً خاصة بالنسبة لشعبة العلوم الاقتصادية— أما بالنسبة لـ 1MASTER فهذا راجع إلى أن هناك العديد من الطلبة الذين يلتحقون بالجامعة مرة أخرى لتكملة دراساتهم العليا.
- هناك توافد كبير للطلبة على الجامعة عامة وعلى شعبة العلوم الاقتصادية خاصة مما يبرر العدد الكبير للطلبة المنخرطين في المكتبة من هاتين السنتين، وآخر نسبة والتي قدرت بـ (0.4 %) والتي تعود إلى السنة 1 DOCTORA وذلك على الأغلب راجع إلى توجه جل الطلبة إلى الحياة العملية وعدم مواصلة الدراسة وكذلك نقص عدد مقاعد الدراسة.
- الطلبة المتلتحقين بالجامعة لأول مرة شعبة اقتصاد يتم توجيههم إلى قسم العلوم التجارية بالإضافة إلى الطلبة من السنوات الأخرى، أما بالنسبة لقسمي العلوم المالية والمحاسبية وعلوم التسيير فذلك راجع إلى أن الطلبة يتوجهون إلى هذين القسمين بنسبة متوسطة، أما قسم العلوم الاقتصادية والذي ضم أقل نسبة وهذا راجع إلى العدد القليل للطلبة الذين يتوجهون لهذا القسم.

الفرع الثاني: نتائج الإجابات الخاصة بعبارات الاستبيان:

- مكتبة FECSM غنية بأنواع مصادر المعلومات ويتم الاعتماد عليها بشكل كبير من طرف الطلبة، ولكنها لا تتوفر على مصادر سمعية بصرية.
- عمال المكتبة يتعاملون بشكل جيد مع الطلبة ويحرصون على تلبية حاجاتهم في الوقت المناسب، ولكنهم لا يتعاملون بمرونة مع الشكاوى المقدمة لهم.
- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات و ربح الوقت والجهد في عملية البحث وجوها ملائم ومريح للقيام بعملية البحث كذلك فإن حجم المكتبة يستوعب عدد الطلبة الكبير، ولكن عدم توفر خدمة الاستنساخ والتصوير وهي خدمة مهمة وضرورية جداً لما توفره من وقت وجهد وتكاليف على الطالبة و تجنبهم عناء التوجه خارج المكتبة.
- أغلب الطلبة يرون أنه يمكن أن تزيد درجة رضاهم إذا حسنت المكتبة من بعض خدماتها كما أنهم يجدون أن المراجع التي توفرها المكتبة قيمة ومفيدة ولكن غير كافية و لذلك فإنها لم ترتقي إل مستوى تطلعاتهم ولكن مع ذلك يريدون الاستمرار في التعامل مع المكتب في حالة مواصلتهم لدراساتهم العليا.

الفرع الثالث: نتائج اختبار الفرضيات:

بعد اختبار فرضيات الدراسة الميدانية، وصلنا إلى العديد من الاستنتاجات، أهمها:

- ✓ يرتبط رضا الطالب في مكتبة FECSM بالدرجة الأولى بالتسهيلات اللازمة ثم بالدرجة الثانية بالكادر البشري المؤهل وبالدرجة الثالثة بمصادر المعلومات وبالتالي إثبات صحة الفرضية الأولى؛
- ✓ توصلنا إلى أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الجنس وبالتالي إثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الثانية؛
- ✓ وجدنا أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لباقي المتغيرات الشخصية (العمر، السنة الدراسية الحالية، القسم) وبالتالي نفي صحة الفرضيات الفرعية: الثانية، الثالثة والرابعة للفرضية الثانية.

خلاصة الفصل

قدمنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية لعينة من الطلبة المنخرطين في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة وذلك بهدف تقييم مدى رضاهم عن الخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتبة الكلية، حيث قمنا بتصميم استبيان موجه إلى الطلبة ومن خلال إجاباتهم حاولنا اختبار فرضيات هذه الدراسة وكانت نتائج الاختبارات كما يلي:

• تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى وعليه فإنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الخدمة المكتبية ورضا الطالب وقد تم إثبات ما يلي بالنسبة لفرضياتها الفرعية:

✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات في مكتبة الكلية و رضا الطالب؛

✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الكادر البشري المؤهل في مكتبة الكلية و رضا الطالب؛

✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات اللازمة في مكتبة الكلية و رضا الطالب.

• تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية أي أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى للمتغيرات الشخصية. وبالنسبة للفرضيات الفرعية فقد تم إثبات ما يلي:

✓ صحة الفرضية الفرعية الأولى أي أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب؛

✓ عدم صحة الفرضيات الفرعية الثانية، الثالثة، الرابعة أي أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لعمر الطالب، سنة الدراسة الحالية للطلاب، القسم الذي يدرس به الطالب على التوالي.

كما توصلنا إلى النتائج التالية:

- يرتبط رضا الطالب في مكتبة FECSM بالدرجة الأولى بالتسهيلات اللازمة ثم بالدرجة الثانية بالكادر البشري المؤهل وبالدرجة الثالثة بمصادر المعلومات؛
- هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الجنس؛
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لباقي المتغيرات الشخصية الأخرى (العمر، السنة الدراسية الحالية، القسم).



الخاتمة

خاتمة

إن الهدف من وراء هذه الدراسة هو معرفة مستوى رضا طلبة عن الخدمة المكتبية، واخذنا كنموذج عن ذلك مكتبة FECSM بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، لمعرفة الخدمات المكتبية المقدمة وقياسها برضا الطلبة، مع إبراز أهم الصعوبات التي تحول دون تطوير وتفعيل هذه الخدمات، لكن تبين أن مكتبة FECSM بالرغم من توفرها على العديد من الخدمات المكتبية التي تلبي احتياجات المستفيدين لا تزال أمامها مجهودات كبيرة حتى تستطيع الارتقاء بمستوى الخدمات المكتبية، ومن خلال هذه الدراسة نخرج بأهم النتائج:

أ. نتائج اختبار الفرضيات:

- تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى وعليه فإنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الخدمة المكتبية ورضا الطالب وقد تم إثبات ما يلي بالنسبة لفرضياتها الفرعية:
 - ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مصادر المعلومات في مكتبة الكلية و رضا الطالب؛
 - ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الكادر البشري المؤهل في مكتبة الكلية و رضا الطالب؛
 - ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات اللازمة في مكتبة الكلية و رضا الطالب.
- تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية أي أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى للمتغيرات الشخصية. وبالنسبة للفرضيات الفرعية فقد تم إثبات ما يلي:
 - ✓ صحة الفرضية الفرعية الأولى أي أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب؛
 - ✓ عدم صحة الفرضيات الفرعية الثانية، الثالثة، الرابعة أي أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لعمر الطالب، سنة الدراسة الحالية للطالب، القسم الذي يدرس به الطالب على التوالي.

كما توصلنا إلى النتائج التالية:

- يرتبط رضا الطالب في مكتبة FECSM بالدرجة الأولى بالتسهيلات اللازمة ثم بالدرجة الثانية بالكادر البشري المؤهل وبالدرجة الثالثة بمصادر المعلومات؛
- هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الجنس؛
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لباقي المتغيرات الشخصية الأخرى (العمر، السنة الدراسية الحالية، القسم).

ب. التوصيات:

- زيادة عدد العمال في المكتبة؛
- رقمنة المكتبة من ناحية فهرسة الكتب خاصة حتى تسهل على الطالب عملية الاطلاع على محتويات المكتبة؛
- تحسين الشبكة الداخلية لضمان سرعة تقديم الخدمات؛
- توظيف عمال متخصصين في علم المكتبات؛
- تحسين الاستقبال وأسلوب التعامل مع الطلبة وذلك لكسب رضاهم؛
- توفير اضاءة وتهوية مناسبة لحجم وعدد زوار المكتبة؛

- محاولة تمديد ساعات العمل وتنسيقها حتى تتفادى المكتبة طوابير الانتظار؛
- توفير آلات نسخ للطلبة بمقابل رمزي حتى توفر المكتبة على الطالب عناء التنقل إلى أماكن بعيدة بغية الحصول على خدمة التصوير والاستنساخ؛
- توفير مراجع حديثة تناسب واحتياجات الطلبة؛
- توفير مراجع باللغة الأجنبية (إنجليزية)؛
- زيادة عدد الحواسيب حتى يكون متناسب مع عدد زوار المكتبة؛
- توفير خدمة الانترنت؛
- العمل على تلبية احتياجات الطلبة وسرعة الرد على شكاوهم؛
- الاهتمام برضا الطلبة لأنه يشكل ركنا أساسيا لقياس أداء المكتبة الجامعية؛
- حث مكتبة FECSM على القيام بدراسات ميدانية لقياس رضا جميع مستخدميها؛
- إعادة فتح الطابق الثاني بالمكتبة للإعارة الداخلية لطلبة الماجستير والدكتوراه؛
- إعادة النظر في أيام ومدة الإعارة؛
- تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة ؛
- ضرورة تطوير خدمات مكتبة الجامعة ومواكبة التطور التكنولوجي.

ت. آفاق الدراسة:

- دور الخدمات المكتبية الجامعية في التحصيل العلمي للطلاب.
- دور الخدمات الجامعية في تحقيق رضا الطالب.
- علاقة جودة خدمة الفهرسة برضا المستخدمين.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع اللغة العربية:

I- الكتب:

- 1- إبراهيم السعيد مبروك، أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة، ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009.
- 2- رائد بن عبد العزيز المهيدب، رضا العملاء والمستفيدين، ط1، مركز استراتيجيات التربية، 2017.
- 3- ربحي مصطفى عليان، إدارة المكتبات (الأسس والعمليات)، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2015.
- 4- ربحي مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات، ط1، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.
- 5- ربحي مصطفى عليان، مبادئ علم المكتبات والمعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2011.
- 6- ريا أحمد الدباس، خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية، دار البداية، عمان، 2012.
- 7- عزت خيرت كيلاي، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 8- علاء فرحان طالب، إدارة التسويق منظور فكري معاصر، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2013.
- 9- عمر أحمد همشري، المكتبة ومهارات استخدامها، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009.
- 10- عمر أحمد الهمشري، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2008.
- 11- عمر عبد الغفور أحمد القطان، المكتبة الوقفية، ط1، مكان الطبع مكتب الحافظ الوصل، بغداد/العراق، 2012.
- 12- غالب عوض النوايسه، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 13- فليليب كوتلر، جاري ارمستروذج، أساسيات التسويق، الجزء الأول، دار المريخ للنشر، الرياض/السعودية، 2009.
- 14- محمد ماهر حمادة، مدخل إلى علم المكتبات، ط4، مؤسسة الرسالة، بيروت/لبنان، 1981.
- 15- محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، إسكندرية، 2008.
- 16- محمد عودة عليوي، المكتبات النوعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2006.
- 17- محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان/الأردن، 2006.
- 18- محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة جمعة، المكتبات العامة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة/مصر، 2001.
- 19- وائل مختار إسماعيل، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2012.
- 20- نبلاء محمد جابر، تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، إسكندرية/مصر، 2015.
- 21- يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، إدارة علاقات الزبون، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 22- راضية برناوي، كريمة قرمور، نادية موشاش، المكتبات الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

II- المجالات العلمية:

- 1- أسماء مريمي، محمد خثير، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا زبون المؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 4، 2017.
- 2- آمنة داغوب، المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد الثاني عشر، جوان 2014.
- 3- حاكم جبوري الخفاجي، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي فرع النجف، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والادارية، العراق، العدد الخامس والعشرون، 2012.
- 4- سليم إبراهيم الحسني، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي بكليتهم، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، حلب، العدد الثاني، 2009.
- 5- شريف أحمد شريف، محددات رضا العميل، مجلة البحوث التجارية، مصر، العدد الثاني، 1998.
- 6- محمد خميس السيد الحباطي، المكتبات الجامعية كأحد استراتيجيات تطوير العملية التعليمية، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد العشرون، جوان 2018.
- 7- مدثر حسن عز الدين، إيمان مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة على جامعة أبو ظبي فرع العين، دراسات العلوم التربوية، العدد 3، الامارات، 2016.
- 8- يسري محمد حسين، علاقة الإبداع التقني برضا الزبون، مجلة الإدارة والاقتصاد، بغداد، العدد 81، 2010.

III- الملتقيات والمظاهرات العلمية:

- 1- بوغمبوز سليمة، صاوشي حدة، التحولات الحديثة بالمكتبات الأكاديمية مكتبات مؤسسات التعليم العالي بولاية قسنطينة نموذجاً، الملتقى العربي حول المكتبات في عصر التكنولوجيا الحديثة، قسنطينة/الجزائر 23-25/2/2016.
- 2- عمر أحمد همشري، مجالات إدارة التغيير في المكتبات ومراكز المعلومات في ضوء تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الملتقى العربي حول المكتبات حول المكتبات في عصر التكنولوجيا الحديثة، قسنطينة/الجزائر 23-25/2/2016.

IV- المذكرات والرسائل العلمية:

- 1- خولة قواسمية، الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة العربي التبسي - تبسة/الجزائر، 2016.
- 2- سعيدة بودجاجة، الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيدي أم البواقي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي/ الجزائر، 2016.
- 3- سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة/الجزائر، 2011-2012.
- 4- سي الطيب ميمونة، بناط موارد، تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، مذكرة ماستر "غير منشورة"، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، بونعامة/الجزائر، 2017/2018.

V- المواقع الإلكترونية:

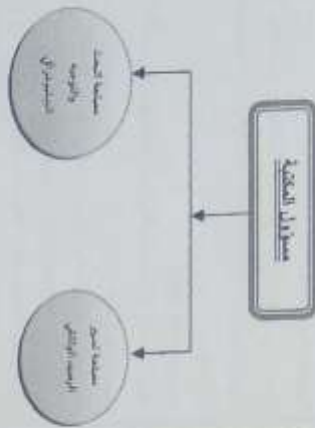
1. إيمان الحياوي، <https://mawdoo3.com/> ، 10:43 ، 12 أفريل 2019، بحث عن أنواع المكتبات-.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Gifty Agatha Larson, Micheal Owusu-Acheaw, Undergraduate Students Satisfaction With Library Services in A Faculty Library in University of Education, Winneba. Ghana, University of Nebraska - Lincoln, 2012.
2. Kalpana Chandrasekar, An assessment of user satisfaction on library services: a case study of undergraduate Biology students at the University of Jaffna, Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka, 7 PUBLICATIONS 12 CITATIONS, February 2013.
3. Malcolm Wallis, Anis Mahomed Karodia, AN EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH LIBRARY SERVICES AT THE UNIVERSITY OF LIMPOPO, MEDUNSA CAMPUS (MEDICAL UNIVERSITY OF SOUTHERN AFRICA), Arabian Journal of Business and Management Review, OMAN, 11/06/2014.
4. monique zollingee et Eric lamarque, marketing et strategie de la banque, 3eme edition, dunod, baris, 1999.

الملاحق

Agave foxtail leaves



المحيط الكائن في المحيط

² = 59.64, $p < .001$, $r = .77$.

| Year | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 | 2032 | 2033 | 2034 | 2035 | 2036 | 2037 | 2038 | 2039 | 2040 | 2041 | 2042 | 2043 | 2044 | 2045 | 2046 | 2047 | 2048 | 2049 | 2050 | 2051 | 2052 | 2053 | 2054 | 2055 | 2056 | 2057 | 2058 | 2059 | 2060 | 2061 | 2062 | 2063 | 2064 | 2065 | 2066 | 2067 | 2068 | 2069 | 2070 | 2071 | 2072 | 2073 | 2074 | 2075 | 2076 | 2077 | 2078 | 2079 | 2080 | 2081 | 2082 | 2083 | 2084 | 2085 | 2086 | 2087 | 2088 | 2089 | 2090 | 2091 | 2092 | 2093 | 2094 | 2095 | 2096 | 2097 | 2098 | 2099 | 2100 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1996 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 | 2032 | 2033 | 2034 | 2035 | 2036 | 2037 | 2038 | 2039 | 2040 | 2041 | 2042 | 2043 | 2044 | 2045 | 2046 | 2047 | 2048 | 2049 | 2050 | 2051 | 2052 | 2053 | 2054 | 2055 | 2056 | 2057 | 2058 | 2059 | 2060 | 2061 | 2062 | 2063 | 2064 | 2065 | 2066 | 2067 | 2068 | 2069 | 2070 | 2071 | 2072 | 2073 | 2074 | 2075 | 2076 | 2077 | 2078 | 2079 | 2080 | 2081 | 2082 | 2083 | 2084 | 2085 | 2086 | 2087 | 2088 | 2089 | 2090 | 2091 | 2092 | 2093 | 2094 | 2095 | 2096 | 2097 | 2098 | 2099 | 2100 |

Copyright © 2004 by John Wiley & Sons, Inc.

| معلومات عامة | | معلومات إضافية | |
|--------------|----|----------------|----|
| الاسم | 33 | الاسم | 33 |
| الرقم | 33 | الرقم | 33 |

المذكرات والرسائل والأطروحات التي أعدها في حياته

| الرمز | اسم | نوع | عدد | ملاحظات |
|-------|-----------------|-------|-----|---------|
| 01 | معدات الكونكريت | معدات | 1 | |
| 02 | معدات المصطف | معدات | 2 | |
| 03 | معدات الماسح | معدات | 3 | |
| 04 | معدات التأسيس | معدات | 4 | |
| | المجموع | | | |

تقديم الكلية

تعد محكمة العدل الدولية الاقتصادية والعلوم
الإنسانية وعلوم البيئة إحدى الهيئات التابعة
للمحكمة القضائية الدولية. وقد تأسست المحكمة
التي تسمى المحكمة الدولية للبيئة في 17 فبراير 2009
والمحكمة الدولية للبيئة سنة 2009 بموجب المرسوم
الرقم 91-09 الصادر في 17 فبراير 2009. للمزيد
المعلومات

كما تعد المكتبة مصدراً هاماً من مصادر معلومات المكتبات ومراكز الأبحاث، ومختبرات التعليم الإلكتروني في مختلف مجالات العلوم الإنسانية والعلوم التجارية وعلوم البحار، وتصل المكتبة جامدة على دعم ومراقبة المكتبات الوطنية والمكتبات المتخصصة والمكتبة الإلكترونية وتحتوي على أكثر من 6000 مجلد متنوعة مطالعة تتناول كافة أساليبها 1630 مساهمة بالإضافة إلى قاعدة البيانات 8000 ملحق أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:00 إلى الساعة 12:30 مساءً، بالإضافة إلى قاعة الحريات.

ਸੰਪਰਕ : 98538 44444

- [illegible]

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاضي عبدالرحمن - ورقلة

كافة العلوم الإنسانية و العلوم التجارية و علوم التسيير

دليل مكتبة الكلية



029 64 17 69 : 0554/ 2216

www.univ-ouargla.dz

FACULTÉS : fsescg.univ-ouargla.dz

E-MAIL: biblio-econ.2017@hotmail.com

www.facebook.com

Faculté des Sciences Économiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion

المادة 6 : يحصل المستفيد المسؤولية كاملة على الجهاز الذي يستخدمه في عملية البحث، ويتوجب عليه الإطلاع عند حدوث أي عطل قبل استعماله.

المادة 7 : موظفو المكتبة في خدمة المستعدين لإرشادهم إلى الاستغلال الأمثل للموارد والأرصدة الوثائقية كما أنه لديهم الحق الكامل في:

- مراقبة مطابقة الفائق،
- رفض الدخول إلى قاعة المتابعة عند اكتشافها أو في حالة عدم وجود أماكن شاغرة.

- الدعوة إلى مغادرة المكان لكل من لا يحترم القانون الداخلي
الفصل الثالث : شروط الإحارة

المادة 8 : يجب تقديم بطاقة الفائق عند إحارة.

المادة 9 : بطاقة الفائق مخصصة، لذا يجب عدم إحارة الوثائق.
بمطابقة الفائق.

المادة 10 : يجب إشعار المكتبة في حالة ضياع البطاقة.

المادة 11 : يبقى المستعير مسؤولاً عن الوثيقة حتى يتم إرجاعها إلى المكتبة.

المادة 12 : عدد الوثائق الإحارة والدة المستعيرة للآلة، يعطيان بقات المستعيرين، يسمح لقطة كلية ما بعد التبريد (إحارة 3) ثلاثة كتب لمدة لدرها 07 أيام، وبقي الثانية يسمح لهم بكتابين لمدة لا تتجاوز 07 أيام.

المادة 13 : إن تضيق أو الإفاد أي وثيقة من المكتبة يلزم مركبه بموثره لهذا المرجع أو احضار ثلاث نسخ في نفس الشخص.

المادة 14 : كل وثيقة أو مرجع لا يتم إرجاعه للمكتبة سيحرم الطالب من شهادة التبريد (علاء اللمة).

تقدم خمس العمل الأول إلى التعريف بين له حق الاستفادة من خدمات المكتبة وكذا بالبرقيات المتبعة في إظهار مواده اللات، ويشكل الفصل الثاني من أربعة مواد بمثابة قواعد التعامل

وبله الفصل الثالث و الأخير بأربعة عشر مادة تتعلق بشروط الإحارة، لأن المكتبة في حاجة ماسة إلى معرفة كل واحد من مستعمليها بنية تحسين خدماتها المقدمة.

الفصل الأول : الدخول إلى المكتبة

المادة 1 : إن مكتبة مخصصة للطلبة المسجلين بصفة منتظمة بالكلية وكل باحث منهم بما تقدمه المكتبة من موارد وخدمات.

المادة 2 : تمنح بطاقة الفائق لكل مستعير مسجل.

المادة 3 : تمنح رخصة مؤقتة للطلبة الباحثين الأجانب عن الكلية.
الفصل الثاني : قواعد التعامل

المادة 4 : يرجى من القراء:

- احترام عمال المكتبة وبقي الزبلاء،
- التزام الهدوء داخل قاعة المتابعة.

- احترام قواعد النظافة وأمن، وكل إخلال أو مخالفة يقود إلى تعريض الضرر ومنع الدخول إلى المكتبة.

- العرض على الأغراض الشخصية، فالمكتبة غير مسؤولة عن أي ضياع لهذه الأغراض.

- عدم استعمال حاسوب المكتبة لأغراض شخصية أو التي ليس لها علاقة بعملية البحث أو أي البحوث.

المادة 5 : يمنع مما يلي:

- التدخين والأكل داخل المكتبة،
- الكتابة على الكتب أو الأرفف،
- وضع الألبس والمحافظة الحالات فوق الطاولة،
- الدخول إلى مخزن المكتبة والمصالح الإدارية،
- التجمع أمام الشباك وتعطيل سير تسليم واسترجاع الكتب.

المادة 6 : تكون الرصيد الوثائقية

تعمل مكتبة الكلية على تكوين الأرصدة الوثائقية التي يحتاجها كل من الطالب والأساتذة عن خلال إحدى الطرق التالية:

- الشراء، وهي الطريقة الأكثر أهمية في عملية تكوين الرصيد الوثائقي و تتم عن خلال اقتناء المعايير المطلوبة بما هو متوفر من اعتمادات مخصصة مسبقاً للكلية.

- الإهداء وتشمل فيما تتلقاه مكتبة الكلية من عناوين مؤلفات من طريق إهداء من قبل مؤلفيها.

خدمة الإحارة :

وهي الخدمة الرئيسية التي توفرها مكتبة الكلية بحيث يتم تكوين الرصيد الباحثين من استعمال كل المؤلفات المتوفرة طوال أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس ومن الساعة الثامنة 08:00 إلى الساعة الرابعة مساءً 16:00.

وتتقسم هذه الخدمة إلى إحارة خارجية وأخرى داخلية.

الإحارة الداخلية عر تتم كل أيام الأسبوع بما عدا يومي الجمعة والسبت بحيث تعبر من خلال هذا النوع من الخدمة جميع المراجع والوثائق المتواجدة على مستوى المكتبة وتعاد في نفس اليوم.

الإحارة الخارجية : يتم من خلالها إحارة الكتب المتوفرة لدى أسبوع في حدود 03 عناوين، باستثناء الموسوعات وأهيات الكتب و التواريخ، والأدلة حات بالاضافة للكتب القديمة الطبع والنادرة.

النظام الداخلي للمكتبة

المقدمة

النظام الداخلي للمكتبة يتضمن جملة من الحقوق والواجبات للمستعيرين فهو يعد بمثابة وثيقة تنظيمية تهدف من خلال قصوده اللات إلى توضيح القواعد المصدة للكلية سهر المكتبة كتب اللادرة.

برنامج الإعارة للمكتبة

| أيام الإعارة | أيام الارجاع | عدد الوثائق المستعارة | مدة الإعارة | الأصناف |
|---------------------------|-----------------|-----------------------|-------------|---------------------|
| الاثنين والثلاثاء والخميس | الأحد والاربعاء | 03-كتب | 07 أيام | الماسنتر وطليبة LMD |
| الاثنين والثلاثاء والخميس | الأحد والاربعاء | 03-كتب | 10 أيام | طليبة الدكتوراه |
| الاثنين والثلاثاء والخميس | الأحد والاربعاء | 03-كتب | 7 أيام | الأساتذة |

ملاحظة: بالنسبة لمذكرات موجودة في الموقع /univ-ouargla.dz ماتدا مذكرات الماسنتر دفعة 2010-2011 و مطبوعات + المجلات

تبيد: مدة التمديد 07 أيام فقط ،أي تأخير في الكتب يعرض صاحبه للعقوبة

مسؤول المكتبة

الملحق رقم (3): إمكانيات مكتبة FECSM:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
الأمانة العامة
مصلحة السجلات والبيانات
قسم الوثائق
مكتب الجرد والإحصاء

الهياكل البيداغوجية التابعة للكلية

| نوع الهيكل | العدد | عدد المقاعد | عدد الطاولات | المساحة (م ²) |
|------------------|-------|-------------|--------------|---------------------------|
| قاعة المطالعة 01 | 1 | 272 | 68 | 272 |
| قاعة المطالعة 02 | 1 | 240 | 60 | 240 |
| المجموع | | | | 512 |

الملحق رقم (4): أنواع وعدد مصادر المعلومات في مكتبة FECSM:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

المكتبة

إلى السيد :

الرقم:/م.ك / 2019

إحصائيات الرصيد الوثائقي الإجمالي 2018/12/31

Statistiques global du fond documentaire

| عدد | | الوثائق Documents |
|-------|----------|--------------------------|
| النسخ | العناوين | |
| 60647 | 7959 | الكتب |
| 531 | 44 | المجلات |
| 292 | 53 | المطبوعات |
| 316 | 152 | أطروحات الدكتوراه |
| 1393 | 227 | رسائل الماجستير |
| 3413 | 2176 | مذكرات ماستر |
| 8562 | 2722 | مذكرات ليسانس |
| 75154 | 13333 | المجموع الإجمالي للوثائق |

مسؤول المكتبة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

المكتبة

إلى السيد :

الرقم: / م ك / 2019

إحصائيات الرصيد الوثائقي حسب التخصصات 2018/12/31

Statistiques du fond documentaire par spécialités

| الاختصاص Spécialité | عدد العناوين باللغة العربية | عدد العناوين باللغة الأجنبية | عدد النسخ باللغة العربية | عدد النسخ باللغة الأجنبية |
|---|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| إحصاء 510-Statistiques | 304 | 130 | 1231 | 296 |
| اقتصاد 330-Economie | 2235 | 655 | 17222 | 6056 |
| تسيير و تجارة Gestion et -658- Commerce | 3136 | 982 | 27843 | 6269 |
| إعلام الي-004 Informatique | 190 | 292 | 641 | 1217 |
| المجموع | 5865 | 2059 | 46937 | 13542 |

| الاختصاص Spécialité | عدد العناوين | عدد النسخ |
|------------------------------------|--------------|-----------|
| القواميس والمعاجم Dictionnaires | 35 | 168 |

| | | | |
|------------------------|------|---------------------|-------|
| المجموع الكلي للعناوين | 7959 | المجموع الكلي للنسخ | 60647 |
|------------------------|------|---------------------|-------|

مسؤول المكتبة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية
علوم التسيير
مكتبة الكلية

إحصائيات الكتب ماتم اقتناؤه للسنة المالية 2018

| الرقم | التعيين | عدد العناوين | عدد النسخ |
|-------|-------------------------|--------------|-----------|
| 01 | الكتب (باللغة العربية) | | |
| 02 | الكتب (باللغة الفرنسية) | | |
| | المجموع | | |

ورقلة في:

مسؤول المكتبة

جـرد الـكتب

ديوان المطبوعات الجامعية

| الرقم | العنوان | المؤلف | الكمية | الجـرد | |
|---------|---------|--------|--------|--------|-----|
| | | | | من | الى |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| المجموع | | | 0 | | |

الملحق رقم (5): استمارة أسماء الأساتذة المحكمين:

| الدرجة العلمية | اسم الاستاذ |
|-----------------------------------|------------------|
| أستاذ محاضر رتبة —أ—جامعة ورقلة | نعيمة فرحي |
| أستاذ محاضر رتبة —أ—جامعة ورقلة | حكيم بن جروة |
| أستاذة مساعدة رتبة —أ—جامعة ورقلة | فاطمة كاهي |
| أستاذ محاضر رتبة —أ—جامعة ورقلة | عبد الحق بن تفات |
| أستاذة محاضرة رتبة —أ—جامعة ورقلة | خليدة دلهوم |



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة



استبيان مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص تسويق الخدمات

أخي الطالب، أختي الطالبة تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر بجامعة قاصدي مرباح ورقلة حول تقييم رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية، ونظرا لأهمية مساعدتكم، تم اختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، وعليه يشرفنا مشاركتكم من خلال التعبير عن رأيكم بدقة ومصداقية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة، كما نخططكم علما أن استخدام هذه الاجابات سيكون لأغراض البحث العلمي فقط.

يمكن الحصول على نسخة من نتائج هذا البحث بالاتصال بالبريد الإلكتروني التالي:

jojojoba957@gmail.com

وشكرا على تعاونكم

المحور الأول: متطلبات الخدمة المكتبية

إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن متطلبات الخدمة المكتبية لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فالرجاء قراءة هذه العبارات ثم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

| الرقم | العبارات | موافق | محايد | غير موافق |
|---------------------------------|---|-------|-------|-----------|
| I- مصادر المعلومات | | | | |
| 01 | أعتمد على مراجع مكتبة الكلية في إعداد بحوثي العلمية | | | |
| 02 | تتوفر مكتبة الكلية على مجموعة متنوعة من المراجع (كتب، مجلات، مذكرات تخرج) | | | |
| 03 | تتوفر مكتبة الكلية على مراجع بمختلف اللغات | | | |
| 04 | تتوفر مكتبة الكلية على مراجع حديثة | | | |
| 05 | تلبى مراجع مكتبة الكلية جميع احتياجاتي لأنجاز البحوث العلمية | | | |
| 06 | توفر المكتبة مراجع إلكترونية مختلفة | | | |
| 07 | توفر المكتبة مراجع سمعية بصرية | | | |
| II- الكادر البشري المؤهل | | | | |
| 01 | يمتاز عمال مكتبة الكلية بحسن الاستقبال و التعامل | | | |
| 02 | يهتم عمال مكتبة الكلية بسرعة تقديم الخدمة للطلبة | | | |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| 03 | يقدم عمال مكتبة الكلية النصح والإرشاد للطلبة في حالة الحاجة إلى لذلك | | |
| 04 | عمال مكتبة الكلية على اطلاع بمستجدات مراجع المكتبة | | |
| 05 | يتعامل عمال مكتبة الكلية بمرونة و كفاءة مع الشكاوى المقدمة لهم | | |
| 06 | يتعامل عمال مكتبة الكلية بشكل عادل مع الطلبة لمختلف المستويات الدراسية | | |
| 07 | عدد عمال المكتبة كاف لتلبية احتياجات الطلبة في الوقت المناسب | | |
| III- التسهيلات اللازمة | | | |
| 01 | عدد الكتب التي يمكن استعارتها مناسب | | |
| 02 | نظام الإعارة (الأيام و المدة) المطبق في مكتبة الكلية مناسب | | |
| 03 | تصميم الفهرس الالكتروني في مكتبة الكلية بسيط ومناسب | | |
| 04 | يمكن بسهولة الدخول إلى موقع مكتبة الكلية و تحميل المذكرات منه | | |
| 05 | عدد الحواسيب والمقاعد الخاصة بالبحث متناسب مع عدد زوار المكتبة | | |
| 06 | حجم المكتبة كاف لاستيعاب عدد الطلاب | | |
| 07 | تتوفر المكتبة على إضاءة وأجهزة تهوية مناسبة | | |
| 08 | توفر المكتبة خدمة التصوير والاستنساخ | | |

المحور الثاني: قياس رضا الطلبة

إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن درجة رضاك عن الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فالرجاء قراءة هذه العبارات ووضع علامة (X) أمام الخانة التي تراها مناسبة.

| الرقم | العبارة | موافق | محايد | غير موافق |
|-------|---|-------|-------|-----------|
| 01 | تستعين بمكتبة الكلية لأنها تقدم مراجع مفيدة وقيمة | | | |
| 02 | أنت راض عن كل ما تقدمه مكتبة الكلية من مراجع وخدمات | | | |
| 03 | تتحسن درجة رضاك إذا قامت المكتبة بإدخال تحسينات على بعض خدماتها | | | |
| 04 | ثقتك كبيرة في قدرة مكتبة الكلية على تقديم الأفضل للطلاب | | | |
| 05 | أنت راض عن أداء مكتبة الكلية باعتبارها عنصرا داعما في مسارك العلمي | | | |
| 06 | تنصح زملائك من جامعات أخرى بالاستعانة بمراجع مكتبة الكلية | | | |
| 07 | ترتقي خدمات مكتبة الكلية إلى مستوى تطلعاتك (توقعاتك) | | | |
| 08 | ستستمر في الاستعانة بمراجع مكتبة الكلية في حالة مواصلة دراساتك العليا | | | |
| 09 | يعكس مظهر مكتبة الكلية طبيعة الخدمة المقدمة للطلبة | | | |

المحور الثالث: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: 19 سنة - 25 سنة ☐ 26 سنة - 30 سنة ☐ 31 سنة فما فوق ☐

السنة الدراسية الحالية: سنة 1 LMD ☐ سنة 2 LMD ☐ سنة 3 LMD ☐

سنة 1 ماستر ☐ سنة 2 ماستر ☐

سنة 1 دكتوراه ☐ سنة 2 دكتوراه ☐ سنة 3 دكتوراه ☐ سنة 4 دكتوراه ☐

القسم: العلوم التجارية ☐ العلوم الاقتصادية ☐ علوم التسيير ☐ العلوم المالية والمحاسبية ☐

*هل يمكنك تقديم آراء واقتراحات لتطوير الخدمات المكتبية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة قاصدي مرباح

ورقلة؟

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم (7): تحليل المتغيرات الشخصية:

Statistics

| | | الجنس | العمر | السنة الدراسية الحالية | القسم |
|------------------------|---------|---------|--------|------------------------|---------|
| N | Valid | 281 | 281 | 281 | 281 |
| | Missing | 69 | 69 | 69 | 69 |
| Mean | | 1.7651 | 1.2633 | 3.0925 | 2.2562 |
| Std. Error of Mean | | .02533 | .03748 | .09416 | .07354 |
| Median | | 2.0000 | 1.0000 | 3.0000 | 2.0000 |
| Mode | | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 1.00 |
| Std. Deviation | | .42468 | .62824 | 1.57842 | 1.23281 |
| Variance | | .180 | .395 | 2.491 | 1.520 |
| Skewness | | -1.258- | 2.170 | .450 | .250 |
| Std. Error of Skewness | | .145 | .145 | .145 | .145 |
| Kurtosis | | -.422- | 3.084 | .115 | -1.576- |
| Std. Error of Kurtosis | | .290 | .290 | .290 | .290 |
| Range | | 1.00 | 2.00 | 8.00 | 3.00 |
| Minimum | | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Maximum | | 2.00 | 3.00 | 9.00 | 4.00 |
| Sum | | 496.00 | 355.00 | 869.00 | 634.00 |
| Percentiles | 25 | 2.0000 | 1.0000 | 2.0000 | 1.0000 |
| | 50 | 2.0000 | 1.0000 | 3.0000 | 2.0000 |
| | 75 | 2.0000 | 1.0000 | 4.0000 | 3.0000 |

الجنس

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ذكر | 66 | 18.9 | 23.5 | 23.5 |
| | أنثى | 215 | 61.4 | 76.5 | 100.0 |
| | Total | 281 | 80.3 | 100.0 | |
| Missing | System | 69 | 19.7 | | |
| Total | | 350 | 100.0 | | |

العمر

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | سنة 25-سنة 19 | 235 | 67.1 | 83.6 | 83.6 |
| | سنة 30-سنة 26 | 18 | 5.1 | 6.4 | 90.0 |
| | فوق سنة 31 | 28 | 8.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 281 | 80.3 | 100.0 | |
| Missing | System | 69 | 19.7 | | |
| Total | | 350 | 100.0 | | |

السنة الدراسية الحالية

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1LMD | 57 | 16.3 | 20.3 | 20.3 |
| | 2LMD | 58 | 16.6 | 20.6 | 40.9 |
| | 3LMD | 41 | 11.7 | 14.6 | 55.5 |
| | 1MASTER | 70 | 20.0 | 24.9 | 80.4 |
| | 2MASTER | 48 | 13.7 | 17.1 | 97.5 |
| | 1DOCTORA LMD | 1 | .3 | .4 | 97.9 |
| | 2DOCTORA LMD | 2 | .6 | .7 | 98.6 |
| | 3DOCTORA LMD | 3 | .9 | 1.1 | 99.6 |
| | 4DOCTORA LMD | 1 | .3 | .4 | 100.0 |
| | Total | 281 | 80.3 | 100.0 | |
| Missing | System | 69 | 19.7 | | |
| Total | | 350 | 100.0 | | |

القسم

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | التجارية العلوم | 121 | 34.6 | 43.1 | 43.1 |
| | الاقتصادية علوم | 32 | 9.1 | 11.4 | 54.4 |
| | التسيير علوم | 63 | 18.0 | 22.4 | 76.9 |
| | والمحاسبية المالية العلوم | 65 | 18.6 | 23.1 | 100.0 |
| | Total | 281 | 80.3 | 100.0 | |
| Missing | System | 69 | 19.7 | | |
| Total | | 350 | 100.0 | | |

الملحق رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان:

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|--------|----------------|
| 1من | 281 | 2.6797 | .65240 |
| 2من | 281 | 2.5694 | .71937 |
| 3من | 281 | 2.3594 | .78535 |
| 4من | 281 | 2.1459 | .81288 |
| 5من | 281 | 1.7794 | .81574 |
| 6من | 281 | 1.9075 | .79641 |
| 7من | 281 | 1.4342 | .58258 |
| 8من | 281 | 2.4804 | .77492 |
| 9من | 281 | 2.2776 | .84589 |
| 10من | 281 | 2.2527 | .81298 |
| 11من | 281 | 2.2527 | .73935 |
| 12من | 281 | 2.0676 | .73610 |
| 13من | 281 | 2.3594 | .81218 |
| 14من | 281 | 2.1210 | .86991 |
| 15من | 281 | 2.0605 | .91020 |
| 16من | 281 | 2.0107 | .92383 |
| 17من | 281 | 2.3274 | .80596 |
| 18من | 281 | 1.9217 | .88696 |
| 19من | 281 | 1.5409 | .79682 |
| 20من | 281 | 2.1459 | .88845 |
| 21من | 281 | 2.1495 | .86957 |
| 22من | 281 | 1.3203 | .59514 |
| 23من | 281 | 2.6121 | .66203 |
| 24من | 281 | 1.9680 | .81660 |
| 25من | 281 | 2.8719 | .41998 |
| 26من | 281 | 2.5516 | .69050 |
| 27من | 281 | 2.3381 | .79481 |
| 28من | 281 | 2.4520 | .71614 |
| 29من | 281 | 1.9680 | .74812 |
| 30من | 281 | 2.5623 | .74441 |
| 31من | 281 | 2.3594 | .73848 |
| Valid N (listwise) | 281 | | |

الملحق رقم (9): معامل الارتباط لبيرسون بين مقومات الخدمة المكتبية مجزأة ورضا الطلبة:

Correlations

| | | متطلبات الخدمة المكتبية | قياس رضا الطالب |
|-------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------|
| متطلبات الخدمة المكتبية | Pearson Correlation | 1 | .588** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 281 | 281 |
| قياس رضا الطالب | Pearson Correlation | .588** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 281 | 281 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | متطلبات الخدمة المكتبية ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: قياس رضا الطالب

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .588 ^a | .345 | .343 | .33207 |

a. Predictors: (Constant), متطلبات الخدمة المكتبية

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 16.231 | 1 | 16.231 | 147.192 | .000 ^b |
| | Residual | 30.766 | 279 | .110 | | |
| | Total | 46.998 | 280 | | | |

a. Dependent Variable: قياس رضا الطالب

b. Predictors: (Constant), متطلبات الخدمة المكتبية

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | .767 | .137 | | 5.612 | .000 |
| متطلبات الخدمة المكتبية | .782 | .064 | .588 | 12.132 | .000 |

a. Dependent Variable: قياس رضا الطالب

الملحق رقم (10): تحليل معامل ألفا كرونباخ:

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Cases Valid | 281 | 80.3 |
| Excluded ^a | 69 | 19.7 |
| Total | 350 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .820 | 31 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1س | 65.1673 | 87.118 | .207 | .819 |
| 2س | 65.2776 | 86.466 | .230 | .819 |
| 3س | 65.4875 | 86.315 | .215 | .819 |
| 4س | 65.7011 | 85.046 | .291 | .817 |
| 5س | 66.0676 | 84.456 | .330 | .815 |
| 6س | 65.9395 | 85.093 | .295 | .817 |
| 7س | 66.4128 | 87.172 | .235 | .818 |
| 8س | 65.3665 | 84.547 | .345 | .815 |
| 9س | 65.5694 | 83.375 | .387 | .813 |
| 10س | 65.5943 | 84.971 | .296 | .817 |
| 11س | 65.5943 | 86.121 | .248 | .818 |
| 12س | 65.7794 | 85.594 | .289 | .817 |
| 13س | 65.4875 | 83.444 | .402 | .813 |
| 14س | 65.7260 | 84.735 | .286 | .817 |
| 15س | 65.7865 | 84.561 | .279 | .818 |
| 16س | 65.8363 | 84.630 | .270 | .818 |

| | | | | |
|-----|---------|--------|------|------|
| 17س | 65.5196 | 84.865 | .307 | .816 |
| 18س | 65.9253 | 84.419 | .298 | .817 |
| 19س | 66.3060 | 84.842 | .313 | .816 |
| 20س | 65.7011 | 84.982 | .262 | .818 |
| 21س | 65.6975 | 83.540 | .363 | .814 |
| 22س | 66.5267 | 86.050 | .332 | .816 |
| 23س | 65.2349 | 83.766 | .484 | .811 |
| 24س | 65.8790 | 81.271 | .552 | .807 |
| 25س | 64.9751 | 89.846 | .005 | .823 |
| 26س | 65.2954 | 84.252 | .421 | .812 |
| 27س | 65.5089 | 81.829 | .529 | .808 |
| 28س | 65.3950 | 84.097 | .415 | .813 |
| 29س | 65.8790 | 82.485 | .517 | .809 |
| 30س | 65.2847 | 84.133 | .394 | .813 |
| 31س | 65.4875 | 86.444 | .224 | .819 |

الملحق رقم (11): حساب الفروق الجوهرية:

Group Statistics

| | الجنس | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-----------------|-------|-----|--------|----------------|-----------------|
| قياس رضا الطالب | ذكر | 66 | 2.4697 | .34194 | .04209 |
| | أنثى | 215 | 2.3907 | .42735 | .02915 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|-----------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| قياس رضا الطالب | Equal variances assumed | 5.929 | .016 | 1.372 | 279 | .171 | .07900 | .05756 | -.03431 | .19231 |
| | Equal variances not assumed | | | 1.543 | 132.991 | .125 | .07900 | .05120 | -.02226 | .18026 |

Descriptives

قياس رضا الطالب

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|---------------|-----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| سنة-25سنة-19 | 235 | 2.4104 | .41101 | .02681 | 2.3576 | 2.4632 | 1.00 | 3.00 |
| سنة-30سنة-26 | 18 | 2.4074 | .39606 | .09335 | 2.2105 | 2.6044 | 1.56 | 2.89 |
| فوق سنةفما 31 | 28 | 2.4008 | .42157 | .07967 | 2.2373 | 2.5643 | 1.22 | 3.00 |
| Total | 281 | 2.4093 | .40969 | .02444 | 2.3611 | 2.4574 | 1.00 | 3.00 |

ANOVA

قياس رضا الطالب

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| Between Groups | .002 | 2 | .001 | .007 | .993 |
| Within Groups | 46.995 | 278 | .169 | | |
| Total | 46.998 | 280 | | | |

Descriptives

قياس رضا الطالب

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|--------------|-----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| | | | | | | | | |
| 1LMD | 57 | 2.4776 | .34180 | .04527 | 2.3869 | 2.5683 | 1.44 | 3.00 |
| 2LMD | 58 | 2.3678 | .51117 | .06712 | 2.2334 | 2.5022 | 1.00 | 3.00 |
| 3LMD | 41 | 2.4173 | .38792 | .06058 | 2.2949 | 2.5398 | 1.44 | 3.00 |
| 1MASTER | 70 | 2.4254 | .40438 | .04833 | 2.3290 | 2.5218 | 1.22 | 3.00 |
| 2MASTER | 48 | 2.3819 | .36522 | .05272 | 2.2759 | 2.4880 | 1.33 | 3.00 |
| 1DOCTORA LMD | 1 | 2.6667 | . | . | . | . | 2.67 | 2.67 |
| 2DOCTORA LMD | 2 | 1.8889 | .00000 | .00000 | 1.8889 | 1.8889 | 1.89 | 1.89 |
| 3DOCTORA LMD | 3 | 2.0000 | .40062 | .23130 | 1.0048 | 2.9952 | 1.56 | 2.33 |
| 4DOCTORA LMD | 1 | 2.7778 | . | . | . | . | 2.78 | 2.78 |
| Total | 281 | 2.4093 | .40969 | .02444 | 2.3611 | 2.4574 | 1.00 | 3.00 |

ANOVA

قياس رضا الطالب

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | 1.669 | 8 | .209 | 1.252 | .269 |
| Within Groups | 45.329 | 272 | .167 | | |
| Total | 46.998 | 280 | | | |

Descriptives

قياس رضا الطالب

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|---------------------------|-----|--------|-------------------|------------|-------------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| | | | | | | | | |
| التجارية العلوم | 121 | 2.4481 | .36202 | .03291 | 2.3830 | 2.5133 | 1.44 | 3.00 |
| الاقتصادية علوم | 32 | 2.2569 | .43027 | .07606 | 2.1018 | 2.4121 | 1.33 | 2.89 |
| التسيير علوم | 63 | 2.4321 | .41339 | .05208 | 2.3280 | 2.5362 | 1.22 | 3.00 |
| والمحاسبية المالية العلوم | 65 | 2.3897 | .46693 | .05792 | 2.2740 | 2.5054 | 1.00 | 3.00 |
| Total | 281 | 2.4093 | .40969 | .02444 | 2.3611 | 2.4574 | 1.00 | 3.00 |

ANOVA

قياس رضا الطالب

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | .983 | 3 | .328 | 1.972 | .118 |
| Within Groups | 46.015 | 277 | .166 | | |
| Total | 46.998 | 280 | | | |

الفهرس

| الصفحة | العنوان |
|---|--|
| III | الإهداء |
| IV | الشكر والتقدير |
| V | الملخص |
| VI | قائمة المحتويات |
| VII | قائمة الجداول |
| VIII | قائمة الأشكال |
| XI | قائمة الرموز والاختصارات |
| XI | قائمة الملاحق |
| ب-م | المقدمة |
| الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المكتبية ورضا الزبون | |
| 02 | تمهيد |
| 03 | المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للمكتبة ورضا الزبون |
| 03 | المطلب الأول: المكتبة والخدمة المكتبية |
| 03 | الفرع الأول: تعريف المكتبة وأنواعها |
| 04 | الفرع الثاني: تعريف الخدمة المكتبية |
| 05 | الفرع الثالث: أهمية وأهداف الخدمة المكتبية |
| 05 | الفرع الرابع: خصائص الخدمة المكتبية وأنواعها |
| 08 | المطلب الثاني: المكتبة الجامعية |
| 08 | الفرع الأول: تعريف المكتبة الجامعية |
| 09 | الفرع الثاني: أهمية وأهداف المكتبة الجامعية |
| 10 | الفرع الثالث: أنواع المكتبات الجامعية ووظائفها |
| 11 | الفرع الرابع: متطلبات المكتبة الجامعية والعوامل المؤثرة فيها |
| 14 | المطلب الثالث: رضا الزبون |
| 14 | الفرع الأول: مفهوم رضا الزبون وأهميته |
| 15 | الفرع الثاني: خصائص رضا الزبون وأبعاده |
| 17 | الفرع الثالث: محددات الرضا وأساليب قياسه |
| 19 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة |
| 19 | المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية |
| 20 | المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية |

| | |
|--|--|
| 21 | المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية |
| 24 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتقييم رضا الطالب عن الخدمات المكتبية | |
| 26 | تمهيد |
| 27 | المبحث الأول: تقديم عام حول مكتبة كلية ECMS |
| 27 | المطلب الأول: التعريف بمكتبة كلية ECMS ومهامها |
| 27 | الفرع الأول: التعريف بمكتبة كلية ECMS |
| 27 | الفرع الثاني: مهام مكتبة كلية ECMS |
| 28 | المطلب الثاني: خدمات مكتبة كلية ECMS وإمكاناتها |
| 28 | الفرع الأول: خدمات مكتبة كلية ECMS |
| 29 | الفرع الثاني: إمكانيات مكتبة كلية ECMS |
| 31 | المبحث الثاني: تقييم رضا الطالب عن خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ECMS |
| 31 | المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية |
| 31 | الفرع الأول: نموذج ومتغيرات الدراسة |
| 32 | الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستعملة |
| 34 | الفرع الثالث: تحديد مجتمع وعينة الدراسة |
| 35 | المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات |
| 35 | الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية |
| 38 | الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة |
| 40 | الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة |
| 44 | المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية |
| 44 | الفرع الأول: نتائج تحليل البيانات الشخصية |
| 45 | الفرع الثاني: نتائج الإجابات الخاصة بعبارات الاستبيان |
| 45 | الفرع الثالث: نتائج اختبار الفرضيات |
| 46 | خلاصة الفصل |
| 48 | خاتمة |
| 51 | قائمة المصادر والمراجع |
| 56 | الملاحق |
| 75 | الفهرس |