

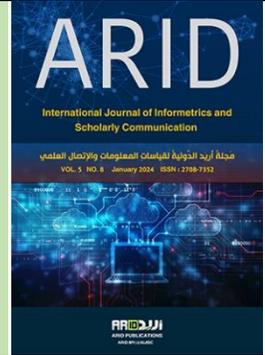


المجلس العلمي الدولي

ARID Journals

**ARID International Journal of Informetrics and  
Scholarly Communication (AIJISC)**  
ISSN: 2708-7352

Journal home page: <http://arid.my/j/aijisc>



# مَجَلَّةُ أُرَيْدِ الدَّوَلِيَّةُ لِقِيَاسَاتِ المَعْلُومَاتِ وَ الإِتِّصَالِ العِلْمِيِّ

العدد 8 ، المجلد 5 ، كانون الثاني 2024 م

## Quality Measurement in Tunisian University Libraries

**Said Mohamed Elanz\***

Laboratory SILAB - Higher Institute of Documentation - University of Manouba -  
Tunisia

المكتبات الجامعية في البلاد التونسية وقياس جودة خدماتها

سعيد بن محمد العنز\*

مخبر سيلاب - المعهد العالي للتوثيق - جامعة منوبة - الجمهورية التونسية

[\\*said.elanz@uma.tn](mailto:said.elanz@uma.tn)

[arid.my/0006-4107](http://arid.my/0006-4107)

<https://doi.org/10.36772/arid.aijisc.2024.486>

---

ARTICLE INFO

---

*Article history:*

Received 11/10/2023

Received in revised form 15/11/2023

Accepted 20/12/2023

Available online 15/01/2024

---

## ABSTRACT

This study explores the management and characteristics of university libraries in Tunisia, focusing on their capacity to enhance the quality of services provided to users. It also aims to propose measures to optimize the quality of these services. The research examines university libraries located in the Greater Tunis district and neighboring governorates, encompassing academic establishments affiliated with six universities: Zitouna University, Tunis University, Manar University, Carthage University, Manouba University, and the Virtual University of Tunis. The findings reveal that practices employed in some Tunisian university libraries significantly impact the quality of their services, fostering greater user engagement. Additionally, the study highlights an increasing awareness among many librarians of the importance of prioritizing quality in university library services. However, it also identifies key challenges, such as the absence of strategic plans and a lack of resources and facilities.

**Keywords:** University libraries, Greater Tunis district, Service quality, User satisfaction.

### الملخص

يتناول هذا البحث بالدرس والتشخيص واقع المكتبات الجامعية في البلاد التونسية. ويسعى لفهم آليات عملها وطرق إدارتها، ويتطرق للجوانب المتعلقة بجاهزية هذه المكتبات للارتقاء بجودة الخدمات المسداة للمستخدمين منها وكشف الجوانب الإيجابية والتأكيد عليها.

كما يسعى إلى اقتراح آليات عمل للنهوض بجودة الخدمات في المكتبات الجامعية التونسية ومعرفة حاجياتها بهدف التطوير من خلال إجراء دراسة ميدانية شملت عينة من المكتبات الجامعية بولايات إقليم تونس والولايات المجاورة لانتحاء المؤسسات الجامعية بها إلى إحدى الجامعات الستة وهي الزيتونة وتونس والمنار وقرطاج ومنوبة والجامعة الافتراضية.

وقد أظهرت نتائج البحث ما يتوفر لدى بعض المكتبات الجامعية التونسية من إمكانيات وممارسات عملية يمكن أن تشكل لبنة أولى في مسار يؤدي إلى التحسين في مستوى الخدمات الموجهة للمستخدمين، وتعزز من مستوى إقبالهم على ارتياد هذه المكتبات. كما كشف البحث عن وعي شريحة مهمة من المكتبيين بأهمية مراعاة الجودة في خدمات المكتبات الجامعية على الرغم من وجود بعض التحديات الواجب تخطيها مثل غياب الخطط الاستراتيجية وشح الموارد ونقص بعض التجهيزات والمرافق.

**الكلمات المفتاحية:** المكتبات الجامعية، إقليم تونس الكبرى، جودة الخدمات، المستخدم.

## المقدمة

تشهد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي التونسية اليوم تحديات كبرى من أهمها التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتزايد الحاجات العلمية والتعليمية والبحثية وتعدد وتشعب أساليب الوصول إليها والاستفادة منها؛ لتأمين خدمات ذات جودة عالية وبتكاليف ميسرة. وتدفع هذه التحديات المؤسسات الجامعية في تونس وغيرها من بلدان العالم إلى مزيد العناية بمكتباتها بدءاً بوضع الخطط اللازمة لتنمية أرسدها وتسهيل عملها وتحسين أدائها بتوظيف ما يتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إمكانيات لتستجيب أكثر للدور الموكول لها في دعم برامج التدريس وتوفير مواد البحث.

من هذا المنطلق، اتجه اهتمامنا إلى تشخيص واقع المكتبات الجامعية في البلاد التونسية الراجعة بالنظر إلى الجامعات العمومية وعددها ثلاثة عشر جامعة، وفهم آليات عملها وطرق التصرف في ما يتاح لها من إمكانيات وتقييم أدائها، والإحاطة بمدى وعي المهنيين بحسن إدارتها واستجابة الخدمات المسداة للمستفيدين منها لانتظاراتهم واستشراف سبل تطوير هذه الخدمات لتستجيب لمقاييس الجودة العالمية.

يبرّر اختيارنا لهذه المساحة الجغرافية، تعذر الإلمام بأوضاع كل المكتبات الجامعية في كامل البلاد وعددها 162 مكتبة، وانتشارها الجغرافي في جميع الولايات، واعتبار أنّ إشراف الجامعات موضوع الدراسة يتجاوز ولايات إقليم تونس الأربع، أي تونس العاصمة وأريانة وبن عروس ومنوبة ليشمل بنزرت ونابل وزغوان، وبذلك يكون عدد المكتبات موضوع العينة 88 مكتبة جامعية تغطي سبع ولايات تتميز بكونها أكثر المناطق كثافة على مستوى عدد المكتبات الجامعية في تونس.

للإجابة على إشكالية البحث وفرضياته، بدأنا بالدراسة النظرية، وفيها حاولنا الإلمام بموضوع جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية من حيث المفاهيم والمبادئ الأساسية التي تركز عليها، مما فتح لنا المجال لتبيان الأدوات واعتماد منهجية تمكننا من مباشرة الجانب الميداني الذي يقوم على تشخيص واقع المكتبات الجامعية التونسية وفهم كيفية تعاطيها مع مسألة تحسين خدماتها من أجل الرفع من مستوى جودتها والوصول بها إلى درجة ترضي احتياجات مستفيديها.

تم تمرير استبيان إلكتروني باستخدام منظومة SurveyMonkey لمدة شهرين، تم التواصل فيها مع الفئة المستهدفة عبر البريد الإلكتروني وصفحات التواصل الاجتماعي وتمكينهم من تعبئة البيانات باستخدام جهاز الحاسوب أو الأجهزة الذكية من هواتف وألواح إلكترونية مما مكننا على إثر انتهاء فترة الاستبيان، من المعالجة الإلكترونية للأجوبة وتحليل النتائج.

## 1. أهمية البحث

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية موقع المكتبات في منظومة التدريس والبحث بالمؤسسات الجامعية التونسية بتزويد روادها بمصادر المعرفة في شكلها الورقي أو الرقمي.

يمثل هذا البحث محاولة لتشخيص حالة المكتبات الجامعية من حيث تنظيمها ووظائفها وتقييم أدائها والرفع من جودة خدماتها.

## 2. إشكالية البحث

يشهد العالم في ظل الثورة الصناعية الرابعة وفي ظل تجريد الخدمات من صيغتها المادية، تحولات جذرية، أدت إلى إعادة هيكلة المؤسسات وتأهيلها ومراجعة أنشطتها وقياس نجاعة خدماتها. ولم تبق مرافق المعلومات ومهنها ولا سيما المكتبات الجامعية بمعزل عن هذه الطفرة التكنولوجية. وأصبحت في حاجة ماسة إلى مراجعة دورها وتقييم أدائها بصفة منتظمة ضمانا لأفضل درجات الجودة وتحقيق رضا المستفيدين.

فما هو واقع المكتبات الجامعية في البلاد التونسية؟ وماهي آليات عملها وطرق إدارتها، ومستوى جاهزيتها للارتقاء بجودة الخدمات المسداة لروادها ومعاوضة برامج التدريس ودعم البحث العلمي؟

## 3. تساؤلات البحث

تنبثق عن هذه الإشكالية جملة من الأسئلة الفرعية نوجزها في الآتي:

- واقع المكتبات الجامعية التونسية ومدى نجاحها في أداء مهامها ووظائفها الأساسية؟
- مدى استجابة المكتبات الجامعية التونسية لحاجيات التدريس والبحث؟
- ما هو مستوى جاهزية المكتبات الجامعية التونسية لتقديم خدمات تستجيب للمقاييس العالمية للجودة؟

## 4. فرضيات البحث

- كفاءة الإطار الإداري والفني بالمكتبات الجامعية شرط لجودة الخدمات.
- توظيف التكنولوجيا الذكية في المكتبات الجامعية أساس تحسين الخدمات وضمان جودتها.
- اعتماد إدارة المكتبات الجامعية لمبادئ الجودة يساهم في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للباحثين والطلبة بشكل منتظم.
- رضا المستفيد مؤشر لجودة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية.

## 5. أدبيات البحث

تعددت الدراسات حول المكتبات الجامعية من حيث الإنشاء والتنظيم وأساليب الإدارة، أما فيما يتعلق بالخدمات المسداة للمستفيدين وجودتها وقياسها وتقييمها فلم تستأثر بالقدر الكافي من البحث والتحليل.

ففي مجال التعريف بالمكتبات الجامعية ومعرفة أهدافها ووظائفها وتنظيمها الإداري نجد دراسة إبراهيم (2017)

المنشورة بحولية المكتبات والمعلومات، والتي تناول فيها التعريف بمفهوم المكتبات الجامعية وأهدافها ووظائفها، والمواصفات الملائمة لمبانيها والتخطيط لها من: موقع، وأثاث، وتهوئة، ووسائل اتصال وأمان. وتطرق إلى مجموعات المكتبات الجامعية من حيث أنواعها وطرق اختيارها وميزانيتها. كما تناول بالدرس خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وأنواعها، ومعيقاتها. وختم بالتطرق إلى المهارات البشرية للمكتبات الجامعية من حيث فئاتها وتدريبها، والتنظيم الإداري لها.

وتُعتبر هذه الدراسة مفيدة في التعرف على واقع المكتبات الجامعية وتبيان مهامها وفهم وظائفها والوقوف على مدى

تنظيمها وكيفية تسييرها وإدارتها.

وعلى مستوى وظائف المكتبة الجامعية، والوظائف التعليمية والبحثية للمكتبات الجامعية، كشفت دراسة الباحثة

كحلات (2013) تحت عنوان إسهام المكتبة الجامعية في إرساء مجتمع معرفة نموذجي: مقارنة نظرية، عن الأدوار الجديدة التي

يمكن أن تلعبها المكتبة الجامعية للإسهام في مجتمع المعرفة من خلال تأمين القيام بمجموعة من الوظائف والخدمات التي تعكس

مدى كفاءتها في التجاوب مع متغيرات البيئة الأكاديمية لا سيما فيما يتعلق باحتياجات المستفيدين التي ازدادت تعقيدا، مما يدفع

بالمكتبيين إلى تغيير منهجهم باتجاه شكل جديد للمكتبة الجامعية توفر خدمات معرفية أكثر رقيا مما يجعلها تندمج كليا في المنظومة

التعليمية والبحثية، أي إعادة اختراع المكتبة.

وقد خلصت الدراسة إلى التأكيد على أن المكتبة الجامعية تساهم في تطوير التعليم العالي نحو مجتمع المعرفة من

خلال تطبيق مقاييسه على أدائها واستحداث خدمات جديدة مرتكزة على آخر التطورات التكنولوجية.

كما تطرقت الباحثة عبدالرحمن (2023) في كتابها المكتبات الجامعية ودورها في بناء مجتمع المعلومات إلى دور

المكتبات الجامعية في بناء مجتمع المعلومات ومدى قدرتها على تطوير سمات مجتمع المعلومات من اعتماد على شبكات

المعلومات والتقنيات الحديثة للاتصال واستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات من أجل إنتاج خدمات موجهة للمستفيدين تكسب

بها رهان المنافسة مع البدائل الأخرى للولوج إلى خدمات المعلومات مثل شبكة الإنترنت.

وخلصت الباحثة إلى أنه على المكتبات الجامعية أن تواجه عديد التحديات على مستوى التنظيم والإدارة وتوفير الإمكانيات والتجهيزات وتهيئة الموارد البشرية وتكوينهم حتى تتمكن من توفير خدمات معلوماتية متطورة ترتقي إلى المساهمة في بناء مجتمع المعرفة.

وعلى مستوى إنشاء وتشيد المكتبات الجامعية، تطرق المؤلف طاشور (2017)، في كتابه المكتبات الجامعية: المباني وظروف العمل، إلى مباني المكتبات الجامعية وضرورة مطابقتها للمعايير والمواصفات الدولية؛ لما لهذه الأخيرة من أهمية في إنجاز مباني وظيفية، تستجيب لتطلعات المستفيدين من باحثين ومدرسين وطلبة، وتطلعات المكتبيين والمهنيين أيضا في توفير ظروف عمل مناسبة لهم، ولإيواء المجموعات وفق ما تنص عليه المعايير الكمية والنوعية في مجال مباني المكتبات الجامعية. وتكمن أهمية هذا الكتاب في أنه تناول الجانب المتعلق بالمباني المخصصة للمكتبات الجامعية ودورها في تهيئة ظروف العمل للمهنيين والرواد على حد سواء مع مدى مطابقتها للمعايير والمواصفات الدولية ولا سيما لما تشهده هذه المكتبات من تحولات في ظل تواتر استخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والتقنيات الرقمية الذكية التي أصبح لها أثر كبير على المؤسسات الوثائقية بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة من حيث المبنى وتحديد الفضاءات المناسبة كما ونوعا، والتي تشمل عليها المكتبة الجامعية حتى تتمكن من أداء وظائفها البحثية والتعليمية بشكل مُرضي.

ويتوافق محتوى هذا الكتاب مع ما جاء في دراسة الباحث علي (2022). في دراسته المنشورة بمجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية تحت عنوان مباني المكتبات الجامعية: الأسس والمعايير. حيث بين الباحث أن المكتبة الجامعية تسهم في تحقيق أهداف الجامعة المرتبطة بالعملية التعليمية والبحث العلمي، وتساهم في تحقيق هذه الأهداف عن طريق إسداء الخدمات للمستفيدين في فضاءات مناسبة وفي ظروف تتسم بالراحة والهدوء.

ولتحقيق ذلك لا بد من توفر مبنى مناسب ومستوف لشروط المواصفات والمقاييس العالمية، من حيث الموقع والمساحة والأثاث والإضاءة وقاعات المطالعة، حتى يتسنى للمكتبات الجامعية القيام بواجباتها على أكمل وجه.

وعلى مستوى خدمات المكتبات الجامعية الموجهة للمستفيدين، عرفت المكتبات الجامعية في السنوات الأخيرة، تغيرا واسعا شمل مختلف الأوجه بها نتيجة للتطور التكنولوجي السريع والاعتماد على الرقمنة في أرسنها وخدماتها. وفي هذا الصدد تناولت الباحثة الطويل (2022). في مقالها التحول الرقمي في المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة أسيوط أنموذجا، التغييرات التي تشهدها خدمات المكتبات الجامعية موضوع الدراسة في مواكبة تطورات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وبينت كيف

عجلت الأزمة الصحية التي أحدثتها جائحة كورونا (2020-2023) مسار الرقمنة، وكيف سرعت من نسق التحول الرقمي الذي يتميز بالعديد من الإيجابيات، مثل تنويع خدمات المكتبات الجامعية وإتاحتها عن بعد على مدار الساعة وما لذلك من انعكاس إيجابي على تحسين كفاءة العمل، وتحقيق الجودة وتبسيط الإجراءات للوصول إلى أرقى الخدمات المقدمة للمستخدمين.

وفي محور التحولات التي تشهدها المكتبات وخدماتها المعلوماتية في ظل تواتر استخدام التكنولوجيات الرقمية المتطورة، درس الباحث الهادي (2023) تأثير التكنولوجيا الذكية المتقدمة على تحول المكتبات التقليدية إلى مكتبات وخدمات معلومات ذكية في مقاله الصادر بمجلة كمبيونت حيث أرجع الباحث أساسيات التحول إلى المكتبات الذكية إلى ثلاثة أبعاد رئيسة هي التكنولوجيا والخدمة والبشر. فتطبيق التكنولوجيات الذكية مثل الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بناء الخدمات المعلوماتية وما تقتضيه من إعداد وتدريب للمكتبيين وتوعية للمستخدمين يُعتبر من أهم المؤثرات على عمل المكتبات التقليدية التي تؤدي إلى تحولها من مكتبات تقليدية إلى مكتبات ذكية.

وعلى صعيد كفاءة العاملين بقطاع المكتبات الجامعية، وضمانا لحسن أداء خدماتها انطلاقا من حسن استعداد الموظفين بها وتكوينهم وجاهزيتهم لتقديم خدمات متميزة للمستخدمين من طلبة وجامعيين وباحثين، نجد دراسة منشورة بالمجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات لمجموعة من المؤلفين بعنوان المهارات الشخصية لاختصاصي المعلومات في المكتبات الجامعية: مراجعة علمية. وبينت هذه الدراسة أن مهنة أخصائي المكتبات تتطلب اليوم مهارات جديدة على المكتبي أن يتعلمها ويكتسب القدرة على مجارات نسق استحداث وتطوير هذه المهارات بصورة مستمرة. وذكرت الدراسة أنه من بين المهارات التي على المكتبي العمل على اكتسابها نجد مهارة التواصل والاتصال مع المستخدمين، ومهارة إدارة الوقت، ومهارة العمل ضمن فريق، ومهارات تطوير الذات، ومهارة القيادة، ومن بين المهارات أيضا والتي من المهم التمكن منها من قبل أخصائي المكتبات، تلك المهارات الذاتية التي تحتاج إلى الذكاء والقدرة على الابتكار والتجديد وتحسين جودة الأداء في بيئة العمل من أجل الرفع من مستوى الخدمات المسداة للمستخدمين.

كما تناول الباحث عبد الهادي (2015) في كتابه الصادر عن دار الجوهرة للنشر والتوزيع تحت عنوان الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، الإشكاليات المتعلقة بمفهوم الجودة وخصائصها ومكوناتها والمتطلبات الضرورية لضمان تحقيقها في المكتبات ومرافق المعلومات. واستعرض مختلف الهيئات التي تُعنى بتقييم الجودة والاعتماد، كما بين أيضا الوسائل الكفيلة بتقييم جودة الأداء وتحسين الخدمات وتطويرها في هذه المرافق.

وعلى مستوى تحديد المفاهيم الأساسية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات، قدم الباحث عبيد (2005) في بحثه المنشور في أعمال الملتقى العربي الأول للمكتبات والمعلومات تحت عنوان: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: مفاهيم أساسية، قدم الباحث مفهوم الإدارة الرشيدة باعتباره من أهم الركائز التي تقوم عليها الإدارة الحديثة التي تسعى إلى مسايرة المتغيرات الدولية والمحلية التي فرضها العصر الحديث الذي يشهد ثورة في التكنولوجيا والمعلومات تقوم على التنافسية والتطور السريع.

كما بين أنه لكسب رهان التنافسية وزيادة الربح المادي، كان لا بد من كسب رضا المستفيدين والشركاء في المؤسسات الاقتصادية باعتماد طرق وأساليب إدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات شيئاً فشيئاً إلى أن توسع مفهوم إدارة الجودة الشاملة ليصل إلى المؤسسات الخدمية والبحثية غير الهادفة إلى الربح المادي ويشمل قطاع المكتبات ومراكز المعلومات.

وتعتمد الجودة حسب الباحث، على مجموعة من المحاور منها التخطيط الاستراتيجي والإدارة الرشيدة وإرضاء العملاء والوصف الوظيفي للعاملين.

وفي قطاع المكتبات، بين الباحث أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقييم أدائها ووضع رؤية جديدة لأهداف المكتبات، وتشمل مبادئ هذه الجودة الشاملة تصميم المباني وتجهيزها بما يتلاءم مع تأمين إجراء العمليات الفنية وتدريب الكوادر البشرية، وبذلك فإن حصول المكتبات على مواصفات الجودة الشاملة يقتضي بعض المتطلبات الضرورية ومشاركة الجميع في تفعيلها والارتقاء بها.

وتولى الباحثان الترتوري وجويحان (2006) في كتابهما بعنوان إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات الصادر عن دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع بعمان، تقديم مفهوم إدارة الجودة في البيئة الجامعية، وخلصا إلى التعريف بمتطلبات جودة العمل والخدمات في المكتبات الجامعية ومن أهمها: تهيئة مناخ العمل ودعم الثقافة التنظيمية في هذه المكتبات، والإدارة الفاعلة للموارد البشرية وتنمية إدارتهم لأهمية التحسين المستمر في جودة الخدمات وضرورة الاهتمام بتدريب جميع العاملين وتنمية مهاراتهم وضمان مشاركتهم الفعالة في تبنى وسائل عمل مناسبة لتحقيق أعلى درجات الجودة في خدمة المستفيدين.

وعلى مستوى الوعي ومعرفة المفاهيم المرتبطة بإدارة الجودة وفلسفتها وبرامجها، نجد دراسة القبلان (2010) بعنوان الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات الجامعية السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. المنشورة في مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 16، ع 2. حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة برامج الجودة

التي تسعى المكتبات الجامعية السعودية إلى تطبيقها، ومدى وعى عمداء شؤون المكتبات وتأييدهم لوجود برامج للجودة من أجل تطوير العمل والخدمات وقناعتهم ومدى حرصهم على الالتزام بتنفيذها في المكتبات التي يشرفون على إدارتها، إلى جانب الوقوف على معيقات تطبيق هذه البرامج ووضع مقترحات من وجهة نظر العمداء مجتمع الدراسة لتطوير مثل هذه البرامج.

ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الباحثة، أن المكتبات الجامعية مطالبة بإجراء تغييرات أساسية تبعا للمتغيرات الجديدة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها في ظل شيوع استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات، وذلك قصد مواكبة وظائفها وخدماتها مع التطورات المتسارعة التي يشهدها نسق تطور مؤسسات التعليم العالي وخططها المستقبلية التي تهدف إلى ضمان جودة برامجها الأكاديمية ودعم قدرتها التنافسية وتحقيق الاعتراف والمكانة المرموقة في مختلف التصنيفات العلمية العالمية.

وفي مجال قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، فقد اعتبرت المؤلفة تيمنسا (2010) أن في استخدام مقاييس الجودة في المكتبات الأكاديمية سعياً نحو التميز، وأوضحت أن قياس أداء المكتبات الجامعية يحتاج قبل كل شيء إلى إدارة الجودة في هذه المكتبات وتقييم نظام ضمان الجودة باستمرار، ومتابعة احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم باستخدام مواصفات ومقاييس مقننة للجودة.

وتشمل مقاييس الجودة في المكتبات الجامعية، حسب المؤلفة ليون تيمنسا، مؤشرات الأداء الأساسية بناءً على مجموعات المكتبة، وبيئة الخدمة، والإدارة، والأخصائيين، وتحقيق رضا المستفيدين.

وفي البيئة الرقمية، أشارت المؤلفة إلى أن التغيير في طبيعة المجموعات بإضافة مصادر المعلومات الإلكترونية يُحتم اعتماد مقاييس جودة ومؤشرات أداء كمية ونوعية مستحدثة تأخذ بعين الاعتبار هذه المتغيرات الجديدة لقياس درجة تحقيق الهدف النهائي المبني على خدمة المستفيدين.

أما في مجال إتاحة الموارد التعليمية الإلكترونية وهي من الخدمات التي تكتسي أهمية بالغة في المكتبات الجامعية، تولى الباحث الزغبيني (2020) في مقاله بعنوان الموارد البيداغوجية الرقمية الحرة المتاحة مجاناً في تونس: دراسة استكشافية للموارد المنشورة في مواقع ويب المؤسسات الجامعية والصادر في المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات دراسة وتقييم المصادر التعليمية الرقمية المتاحة مجاناً وبدون قيود على مواقع ويب مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية التونسية، وذلك بالاعتماد على عدة مؤشرات ومعايير قياسية تتعلق بخصائصها العامة والتعليمية. وخلص الباحث إلى أنه على الرغم من أهميتها من حيث العدد إلا أن أغلب هذه المصادر لا تستجيب لشروط الإتاحة وإعادة الاستخدام في سياقات تعليمية مختلفة.

وفي مجال تقييم أداء المكتبات الجامعية، بينت الباحثة الدوري (2011) في دراستها بعنوان استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ISO11620 المنشورة في المجلة العراقية للمعلومات، بينت واقع تقييم الأداء في هذا الصنف من المكتبات وأساليب استخدام ذلك المعيار في عملية التقييم، مُستخلصةً معيقات تطبيق هذا المعيار المتمثلة أساسا في غياب نظام يتوافق مع هذا المعيار ويُخصص لجمع البيانات وتحليلها وتقييمها، فضلا عن إتاحتها للمسؤولين صناعات القرار على مستوى الجامعة.

وعلى مستوى الأدوات التي يمكن استخدامها في قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، نجد مقياس Libqual الذي اعتمده الباحثة السليمي (2009) في دراستها بعنوان قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية في إعداد أطروحتها لنيل شهادة الدكتوراه التي سعت فيها إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقييم جودتها، ووضعت آلية لتطبيق مقياس Libqual وتطويعه لقياس جودة خدمات عينة من المكتبات الجامعية الطبية وتقييم أدائها.

وخلصت الباحثة إلى غياب تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات، وعدم وجود خطط مرسومة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات محل الدراسة، وأوصت بأهمية إصدار نسخة عربية من مقياس Libqual وضرورة توثيق ونشر تجارب استخدامه في قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

كما قدمت الباحثة مصطفى (2012) مقياس LIBQUAL+® في مقالها الصادر بمجلة المكتبات والمعلومات العربية في عددها الرابع بعنوان LIBQUAL+® أداة لرصد وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستخدمين من هذه البرمجية واستعرضت أهم مراحل تطورها واستخدمتها كأداة لجمع البيانات من المستخدمين وتحليلها في دراستها.

وعلى صعيد آخر، أصدر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم) المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الذي تضمن 338 مؤشرا لقياس أداء المكتبات الجامعية جرى تبويبها في 11 قسما تشمل قياس وتقييم مختلف جوانب المكتبات الجامعية ومواردها ومهامها وتقييم مجموعاتها وخدماتها وطرق الاستفادة منها.

وتكمن أهمية هذا المعيار في أنه قد تم إعداده من قبل خبراء يشرف على أعمالهم اتحاد مهني في مجال المكتبات وقطاع المعلومات ومن بيئة إقليمية عربية صرفة تأخذ بعين الاعتبار هيكلية المكتبات الجامعية وتنظيمها بالإضافة إلى خصوصيات المستخدمين وتطلعاتهم.

وفي مجال استخدام معايير قياس جودة أداء المكتبات الجامعية، أبرزت الباحثة زيات (2023) في دراستها بعنوان معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها، حاجة المكتبات الجامعية لتطبيق معايير قياس جودة الأداء لإبراز مواطن القوة والضعف فيها وتحديد الخطوط العريضة لاستراتيجيتها للتحسين المستمر. واستعرضت أهم المعايير المعتمدة على المستوى الدولي في تقييم الأداء وكشفت عن معوقات تطبيقها في المكتبات الجامعية. وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أنّ التقييم أداة لا غنى عنها لفهم أفضل لواقع خدمات المكتبة واستشراف سبل تحسينها والرفع من كفاءتها.

وفي محور التعرف على واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، تولت الباحثة الطويل (2020) في كتابها واقع جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وطرق تطويرها: دراسة وتحليل، مدى جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لجامعة طرابلس والتعرف على مدى قدرتها على تحقيق أهدافها وتلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين.

كما درست الباحثة مدى جاهزية هذه المكتبات وكفاءتها من حيث التنظيم والموارد والمهارات البشرية وتنوع الخدمات وكفايتها والعوامل المؤثرة في جودة الخدمة من وجهة نظر المستخدمين من خدمات هذه المكتبات الجامعية. وخلصت إلى تقديم مقترحات وتوصيات من أجل تطوير جودة الخدمات في مكتبات جامعة طرابلس.

ومثلت هذه الدراسات السابقة مناخا خصبا على أساسه تمكنا من الإلمام بمختلف جوانب موضوع البحث عبر ما تم تأليفه من كتب وإنجازته من دراسات وأبحاث في مجال المكتبات الجامعية ووظائفها.

كما مكنت هذه الدراسات من الوقوف على مسألة جودة الخدمات في المكتبات الجامعية وما تطرحه من إشكاليات وتبيان مدى أهميتها وكيفية قياسها وتقييم جاهزية هذه المكتبات للعمل على التحسين المستمر في مستوى خدماتها سعيا لكسب رضا المستخدمين منها.

## 6. منهج البحث وأدواته

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث وذلك بهدف معرفة الوضع الحالي للمكتبات الجامعية التونسية ووصف ظروفها وآليات عملها وخدماتها المسداة للمستخدمين. كما تمت دراسة الفرضيات وتحليل الظواهر ذات الدلالة وتحليل العلاقة بين المتغيرات.

## 7. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة

إن اختيار العينة في الدراسات الميدانية يطرح إشكالا يتمثل في عدم وجود بيانات جاهزة وموثوق بها يمكن الاعتماد عليها، ويستند هذا البحث على عينة حاولنا أن نجعلها ممثلة لمجتمع البحث قدر الإمكان باتباع بعض الإجراءات منها: تجنب التحيز في اختيار العينة وضمان تمثيلية كل أنواع المكتبات الجامعية من مكتبات كليات ومكتبات مدارس ومعاهد عليا ومكتبات معاهد عليا للدراسات التكنولوجية والتناسب بين مجتمع الدراسة وعدد أفراد العينة. كما تمت مراعاة خصائص المُستجوبين من إناث وذكور وتكوينهم ودرجتهم العلمية ورتبهم الوظيفية.

ونظرا لصعوبة الإلمام بخصائص كل مكونات شبكة المكتبات الجامعية في تونس واعتبارا لانتشارها الجغرافي، اتجه اهتمامنا إلى دراسة مكتبات إقليم تونس الكبرى الذي يضم 85 مكتبة تنتمي إلى ست جامعات هي: جامعة الزيتونة، وجامعة تونس، وجامعة تونس المنار، وجامعة تونس قرطاج، وجامعة منوبة، وجامعة تونس الافتراضية. كما شملت الدراسة كذلك 03 مكتبات جامعية تنتمي إلى المعاهد العليا للدراسات التكنولوجية الراجعة بالنظر إلى الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية التي تُعد في منزلة جامعة، ليصبح العدد الإجمالي للمكتبات مجتمع الدراسة 88 مكتبة جامعية.

## 8. أدوات البحث

تم تصميم استبيان مزدوج لغرض جمع البيانات الميدانية لموضوع البحث، وقد احتوى الاستبيان على 42 سؤالا، تنوعت بين الأسئلة الكمية والأسئلة النوعية، وتراوحت بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة والأسئلة المباشرة أو تلك التي تقوم على تعدد الأجوبة أو التي تكتسي بعدا توضيحيا.

وتمحور استبيان البحث حول سبعة عناصر رئيسة عالجت موضوع الدراسة من مختلف جوانبه، وهي على التوالي:

1- **بيانات خاصة بالمستجوب:** الجنس والشهادة الجامعية والرتبة في الوظيفة والخبرة في مجال المكتبات والجامعة أو الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية التي ينتمي إليها المستجوب واسم المؤسسة الجامعية التي تنتمي إليها مكتبته الجامعية. وتضمنت الأسئلة من 1 إلى 6.

2- **وظيفة المكتبة الجامعية:** حيث تم الاستفسار عن الوظائف التي تتوافق مع مهام المكتبة الجامعية. وتضمنت السؤال السابع.

3- **وضعية المكتبة الجامعية:** من حيث الرصيد وتوزيعه على حسب نوعية المنشورات وتوفر المكتبة على مصادر معلومات إلكترونية وطريقة النفاذ إليها وصيغة الاشتراك في المجالات الإلكترونية. وتضمنت الأسئلة من 8 إلى 11.

4- **التنظيم والموارد البشرية:** وتم الاستفسار فيها عن الهيكل التنظيمي للمكتبة وتوزيع العمل وعدد الأعوان. وتضمنت الأسئلة من 12 إلى 14.

5- **الميزانية والتجهيزات ووسائل العمل:** وتم الاهتمام فيها بالميزانية وكيفية صرفها، كما تم الاهتمام بفضاءات المكتبة والتجهيزات ووسائل العمل المتوفرة بها وتوزيعها. وتضمنت الأسئلة من 15 إلى 23.

6- **خدمات المكتبة:** وفيها تم تسليط الضوء على الخدمات الفنية ومراعاة معايير الجودة فيها، والخدمات الموجهة للمستفيد وتنوعها وقدرة المكتبة في تقديمها، وتضمنت الأسئلة من 24 إلى 30.

7- **جودة الخدمات في المكتبة الجامعية:** وتم الاهتمام بالأنشطة التي تنجزها المكتبة الجامعية والتي من شأنها أن تزيد من فعالية المكتبة والإقبال عليها من طرف الرواد، كما ركزت الأسئلة على أنشطة القياس وتقييم الخدمات ودراسة مدى تحقيق رضا المستفيدين عنها، كما تم الاستفسار عن رأي المستجوب حول الطرق التي يراها مناسبة لتطوير جودة الخدمة في المكتبة الجامعية. وتضمنت الأسئلة من 31 إلى 42.

وتم اختبار الاستبيان بتوزيعه على نواة صغيرة من المستجوبين. وقد أمكن تعديل ومراجعة بعض الأسئلة في ضوء ذلك. وإثره، واستغرق تمرير الاستبيان مدة شهرين، ونظرا للانتشار الجغرافي الهام للشريحة المستهدفة من البحث، ونظرا لما تتوفر عليه الرقمنة من إمكانيات، كان من الأفضل تمرير الاستبيان في صيغة إلكترونية باستخدام منظومة SurveyMonkey التي مكنتنا من المعالجة الإلكترونية للاستبيان.

### 9. حدود البحث

تم توزيع 88 استبياناً على المكتبات الجامعية التي هي مجتمع البحث عن طريق البريد الإلكتروني وعبر شبكة التواصل الاجتماعي "فيسبوك" ووصلتنا 50 إجابة أي بنسبة استجابة تقدر بـ: 56.82%.

### 10. تحديد مفاهيم البحث ومصطلحاته

- المكتبة الجامعية: هي مؤسسة علمية أكاديمية يتم إنشاؤها وإدارتها وتمويلها من قبل الجامعة أو إحدى مؤسساتها لتلبية احتياجات الطلبة والمدرسين والباحثين من المعلومات ومصادر المعرفة.

وقد أورد قاموس علم المكتبات والمعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار، ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات، وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية. (همشري، 2009).

- إقليم تونس الكبرى: يُقصد به تسمية المنطقة الجغرافية التي تغطيها ولايات تونس ومنوبة وأريانة وبن عروس.
- المعيار: هو جملة من المقاييس التي توصل إليها مجموعة من المختصين والخبراء من خلال بحوث وتجارب ميدانية، تصدرها جهة معينة متعارف عليها، ويكون المعيار متاحا وقابلا للتطبيق ويضمن عند الالتزام به تحقيق أعلى المواصفات القياسية للجودة.
- الجودة: هي مجموعة من المواصفات القياسية التي من شأنها تطوير الخدمات المسداة في المكتبات الجامعية وذلك في سبيل تلبية متطلبات المستفيد ورغبته للوصول إلى خدمة ترتقي إلى تحقيق رضاه.
- الاعتماد: هو امتياز علمي وأكاديمي يتم منحه للجامعة أو للمؤسسة الجامعية أو للبرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء معايير الجودة وطنيا أو دوليا، ويعبر الاعتماد عن مدى انسجام المؤسسة وتوافقها مع أبرز المعايير العالمية، وخطوة في سبيل الاعتراف بها في الأوساط الأكاديمية والمهنية ودعم قدرتها التنافسية.

## 11. الدراسة الميدانية

تعد المكتبة الجامعية الداعم الأكبر لبرامج المؤسسة التعليمية ومناهجها، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها وإشباع حاجيات الباحثين والطلبة. وهي ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية وكذا برامج البحث العلمي وذلك لكي تتمكن من تنمية مجموعاتها وفق المناهج الجامعية من جهة وتلبية حاجيات المستفيدين والباحثين من جهة أخرى. ولازدهار المكتبة لا بد من مساهمة خدماتها للتطورات التكنولوجية في مجال المكتبات والمعلومات. وهي وسيط بين المستفيد والمعلومة التي يبحث عنها، وهي أساس التقدم والتطوير في التعليم العالي. وتعتبر مرآة الرصيد الفكري باختلاف أنواعه ومحتوياته. بالإضافة إلى أساسيات الخدمة المكتبية، كما أن الحاجة إلى تحقيق الجودة الشاملة في المكتبات ومرافق المعلومات تعتبر استراتيجية ضرورية لكسب رضا المستفيد مما ينعكس إيجابا على نجاح المكتبة الجامعية ودعم مكانتها في مجتمع المعرفة. وعليه يجب أن تصبح الجودة الشاملة هدفا لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تنظر إلى المستقبل بمنظور العصر وديناميكية اقتصاد المعرفة.

### 1.11- تحليل نتائج الاستبيان

بلغ عدد المكتبات الجامعية التي أجابت عن الاستبيان 50 مؤسسة من ضمن 88 مكتبة جامعية معنية أي بنسبة 56.82 % من إجمالي العينة المستهدفة. وقد أفضى تحليل الاستبيان إلى تسجيل بعض النتائج منها تحقيق الجامعة الافتراضية والإدارة العامة للدراسات التكنولوجية أعلى نسب مشاركة قدرت ب 100 % من المؤسسات الراجعة لها بالنظر، في حين شاركت 78.57 % من المؤسسات الجامعية الراجعة بالنظر إلى جامعة منوبة و 53.33 % من مؤسسات جامعة المنار. أما المؤسسات الراجعة بالنظر إلى جامعتي الزيتونة وتونس فقد شاركت بنسبة 50 % في حين شاركت المؤسسات الراجعة بالنظر إلى جامعة قرطاج بنسبة 48.57 %.

أما على مستوى المشاركة العامة في الاستجابة للاستبيان، فكانت لمكتبات جامعة قرطاج التي حققت أعلى نسبة مشاركة تقدر ب 34.00 %، تليها مكتبات جامعة منوبة بنسبة ناهزت 22.00 %.

وبلغت نسبة مشاركة جامعتي تونس والمنار 16.00 % لكل جامعة منهما، وبلغت مساهمة جامعة الزيتونة 4.00 %، في حين لم تتعد مساهمة الجامعة الافتراضية 2.00 %. أما الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية فقد ساهمت بنسبة 6.00 % من النسبة العامة للمشاركة.

ويعود هذا التفاوت إلى التوزيع الجغرافي الممتد للمكتبات الجامعية حسب مؤسسة الإشراف، ففي حين بلغ عدد المكتبات الجامعية المستهدفة في جامعة قرطاج 35 مكتبة جامعية، فقد بلغت نظيراتها في المكتبة الافتراضية مكتبة وحيدة، وكذلك ثلاث مكتبات تنتمي إلى الشريحة المستهدفة الراجعة بالنظر إلى الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية، وأربع مكتبات تنتمي إلى جامعة الزيتونة. وتتوزع نسب المشاركة في الاستبيان حسب جامعات الإشراف كما يأتي:

جدول (1): توزيع نسب المشاركة في الاستبيان حسب جامعات الإشراف

جامعة الإشراف	عدد المكتبات الجامعية	عدد المكتبات المشاركة	النسبة المئوية للمشاركة على مستوى مؤسسة الإشراف	النسبة المئوية للمشاركة على مستوى الشريحة المستهدفة
جامعة الزيتونة	04	02	50 %	4.00 %
جامعة تونس	16	08	50 %	16.00 %
جامعة المنار	15	08	53.33 %	16.00 %
جامعة قرطاج	35	17	48.57 %	34.00 %

جامعة الإشراف	عدد المكتبات الجامعية	عدد المكتبات المشاركة	النسبة المئوية للمشاركة على مستوى مؤسسة الإشراف	النسبة المئوية للمشاركة على مستوى الشريحة المستهدفة
جامعة منوبة	14	11	% 78.57	% 22.00
الجامعة الافتراضية	01	01	% 100	% 2.00
الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية	03	03	% 100	% 6.00
العدد الإجمالي	88	50		% 100

### 2.11 توزيع الإجابات على الاستبيان

بلغ إجمالي عدد الإجابات 50 إجابة من قبل المكتبات المعنية، منها 28 مكتبة أجابت على جميع أسئلة الاستبيان و22 لم يجيبوا عن بعض الأسئلة الاختيارية غير المؤثرة على جوهر الاستبيان، مثل بعض البيانات الشخصية كالاسم والبريد الإلكتروني وأرقام التواصل ... إلخ. وبذلك تكون نسبة اكتمال الإجابات في هذا الاستبيان 56.00%.

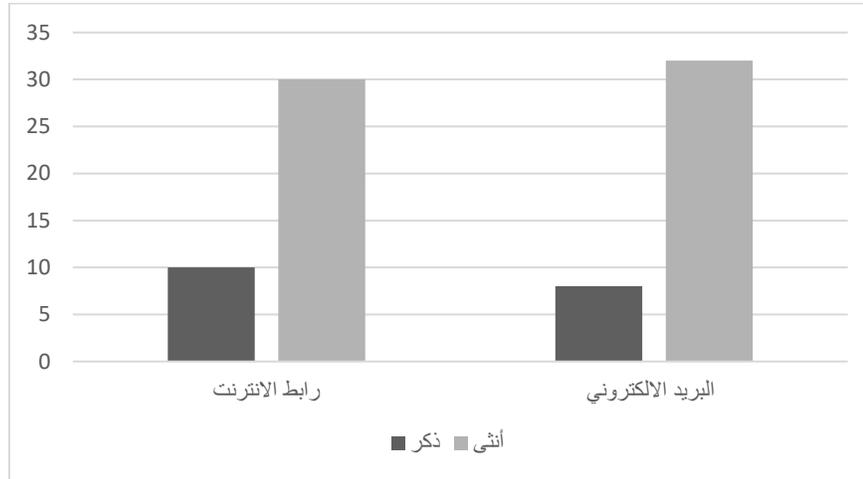
وتباينت الإجابات إجمالاً حسب النوع، فاستأثرت الإناث بنسبة إجابة قُدرت بـ: % 77,50، وساهم الذكور في الإجابات بنسبة ناهزت 22,50% من إجمالي الإجابات.

وتتوزع الإجابات المُحصَل عليها حسب الطريقة التي جرى استخدامها في جمع النتائج إلى نوعين: أما بملء الاستبيان عبر الاستجابة للبريد الإلكتروني الوارد أو باستخدام الرابط الذي جرى نشره عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما تتوزع هذه الإجابات أيضاً حسب جنس المُستجِوب.

ففي حين اختارت 40.00% من الإناث اللاتي أُجبن على الاستبيان استخدام رابط الاستبيان الواصل إليهن عبر البريد الإلكتروني، نجد أن 10.00% فقط من الذكور اختاروا نفس الطريقة. وفي نفس السياق، أجابت 37.50% من إجمالي المُستجِوبات باستخدام رابط الاستبيان المنشور عبر وسائل التواصل الاجتماعي. واستجاب 12.50% من الذكور عبر هذه الآلية.

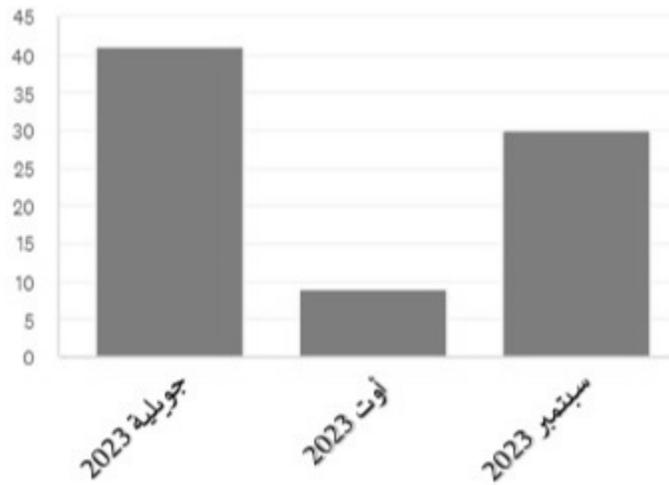
ويتجلى في هذا الصدد مدى إقبال الشريحة المستهدفة من المتخصصين في المكتبات الجامعية في تونس على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الاستجابة إلى دعوات سبر آرائهم في مواضيع مهنية، فلا يقتصر الأمر على استقطاب اهتمامهم

في مثل هذه الدراسات عبر القنوات الرسمية أو الوسائل شبه الرسمية مثل البريد الإلكتروني فقط، بل يمكن تمرير هذه الاستبيانات أيضا عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي باتت من أهم وسائل الاتصال بالمجتمعات المهنية كالمختصين في قطاع المكتبات الجامعية.



شكل (1): توزيع الإجابات حسب طريقة جمع النتائج

وتم تمرير الاستبيان في الفترة من 26 جويلية إلى غاية 26 سبتمبر 2023. ونظرا لتزامن جزء من هذا الحيز الزمني مع فترة إجازات المهنيين في المكتبات الجامعية، فقد كان التوقع بأن لا يتم الإقبال على الإجابة عليه بالشكل المرضي، إلا أن تواتر الإجابات كشفت حرص أفراد العينة على الإجابة. فمع بداية تمرير الاستبيان يوم 26 جويلية 2023 وخلال ما تبقى من الشهر أقبل 51.25% من المشاركين على الإجابة على الاستبيان، في حين شهد شهر أوت بعض الركود فلم يستجيب للاستبيان سوى 11.25% من المستجوبين، ليحقق شهر سبتمبر ارتفاعا طفيفا في عدد الإجابات، إذ بلغت النسبة 37.50% تزامنا مع انتهاء فترة الإجازات، ولتأثير رسائل التذكير الآلي التي تم إطلاقها عبر البريد الإلكتروني. ويمكن الاستخلاص هنا أنه لم تكن لنحقق استمرارا في تلقي الإجابات حتى في فترة الإجازة لو لم نعد إلى اختيار أسلوب الاستبيان الإلكتروني.



شكل (2): التوزيع الزمني للإجابات

### 3.11- توزيع المستجوبين حسب المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

للتعرف على المستجوبين من الشريحة المستهدفة، تم تخصيص محور أول يُعنى بالبيانات الخاصة بالمستجوب وفيها تم الاستفسار عن شهادته الجامعية المُحصل عليها ورتبته وخبرته في مجال المكتبات، وللتعرف على توزيع المستجوبين جغرافياً حسب الجامعات والمكتبة التي يشتغل بها المستجوب.

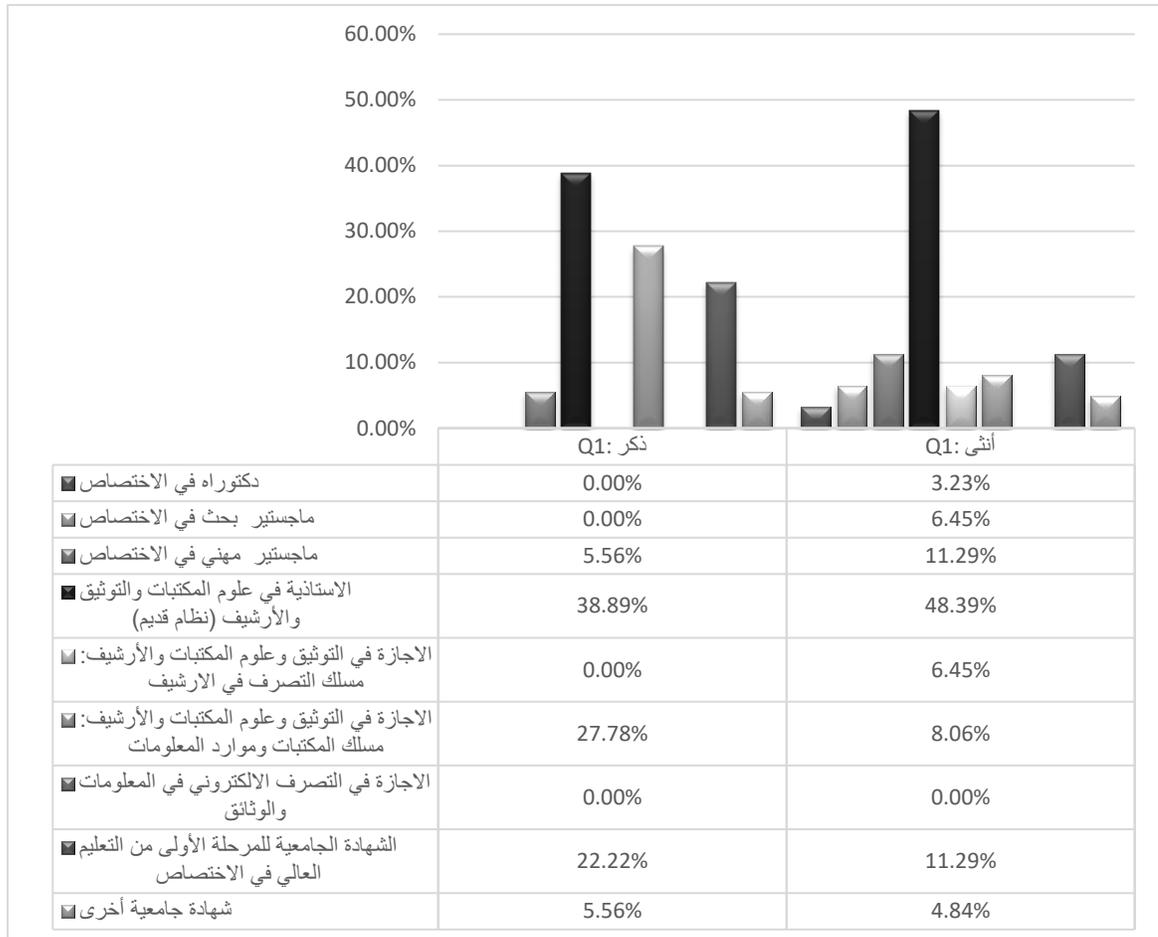
### 1.3.11- توزيع المستجوبين حسب مؤشر الدرجة العلمية

على مستوى حصول المستجوبين على الشهادات العلمية في الاختصاص، فجميع المستجوبين حاصلون على شهادة جامعية، وتتراوح هذه الدرجات العلمية بين: الشهادة الجامعية للمرحلة الأولى من التعليم العالي والإجازة في التوثيق وعلوم المكتبات والأرشيف: مسلك المكتبات وموارد المعلومات والإجازة في التوثيق وعلوم المكتبات والأرشيف: مسلك التصرف في الأرشيف والأستاذية في علوم المكتبات والتوثيق والأرشيف (نظام قديم) والماجستير المهني في الاختصاص وماجستير البحث في الاختصاص والدكتوراه في الاختصاص في حين أن أياً من المستجوبين حائز على شهادة الإجازة في التصرف الإلكتروني في المعلومات والوثائق وهي من التخصصات المشابهة التي تُدرس بالمعهد العالي للتوثيق.

### 2.3.11- توزيع المستجوبين حسب مؤشر نوعية الشهادة الجامعية

توزع المستجوبون حسب متغير الشهادة الجامعية المحصل عليها، فأغلبهم حاصلون على الأستاذية في علوم المكتبات والتوثيق والأرشيف (نظام قديم) بنسبة 48.39% من النساء، و38.89% من الرجال، وتتفاوت النسب بين النساء الرجال على

مستوى نوعية الشهادة الجامعية الحاصلين عليها، ففي حين نجد أن اثنين من المشاركات حاصلات على شهادة الدكتوراه، لا يحمل أي من المستجوبين الرجال مثل هذه الشهادة.



شكل (3): توزيع العينة حسب الجنس والشهادة الجامعية المحصل عليها

أما المستجوبون ممن يعملون في المكتبات الجامعية من ذوي الشهادات الجامعية من غير الحاصلين على شهادة جامعية في أحد تخصصات علوم المكتبات والتوثيق والأرشيف، ونسبتهم ضئيلة، فأظهرت نتائج الاستبيان أنهم حاصلون على شهادات في تخصصات الهندسة والتصريف وشهادة تقني سامي: اختصاص كتابة طبية وتوثيق.

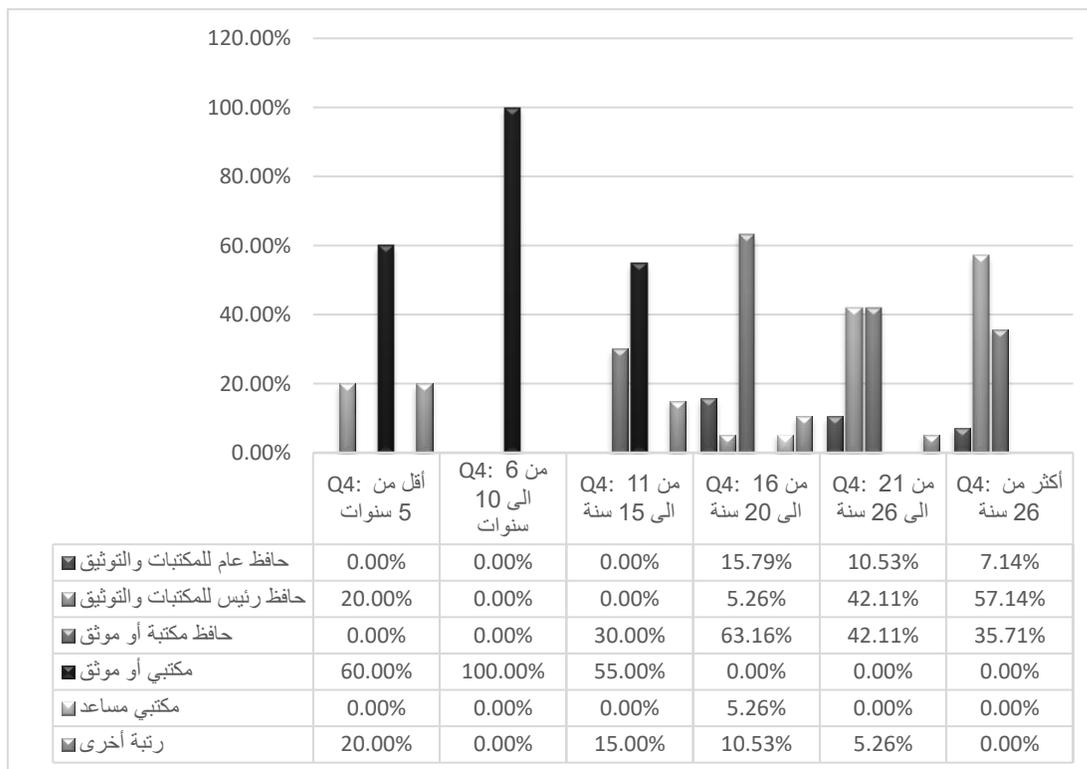
## 3.3.11- توزيع المستجوبين حسب مؤشر الرتبة المهنية

أما على مستوى رتب أصحاب الأجوبة على الاستبيان، فقد أظهرت النتائج أنها تتوزع بين مكنتي مساعد، ومكنتي أو موثق، وحافظ مكتبة أو موثق، وحافظ رئيس للمكتبات والتوثيق، وحافظ عام للمكتبات والتوثيق تنضاف إليها رتبة في اختصاص متقارب حسب بعض الإجابات هي متصرف مستشار في الوثائق والأرشيف.

وتتمركز أغلب رتب الفئة المستهدفة في الشريحة الوسطى المتكونة من مكنتي أو موثق بنسبة 21,25%، وحافظ مكتبة أو موثق بنسبة 38,75% وحافظ رئيس للمكتبات والتوثيق بنسبة 22,50%.

## 2.3.11- توزيع المستجوبين حسب مؤشر الخبرة المهنية

في خصوص متغير الخبرة المهنية، فتتنمي أغلب الرتب المهنية للمكتبيين التي شملها الاستبيان إلى الفئة التي لها أدمية من 16 إلى 20 سنة. وتكتسي هذه النتيجة مدلولات مهمة لما تعد به رتبة المشارك في الاستبيان وأقدميته وتجربته في المجال من إضفاء مصداقية ومقدرة على التفاعل مع محاور الاستبيان وتقديم المرئيات حول موضوع الجودة وتقييم خدمات المكتبات الجامعية بكل دقة وموضوعية.



شكل (4): توزيع العينة حسب الرتبة وسنوات الخبرة

## 4.11- وظائف المكتبات الجامعية

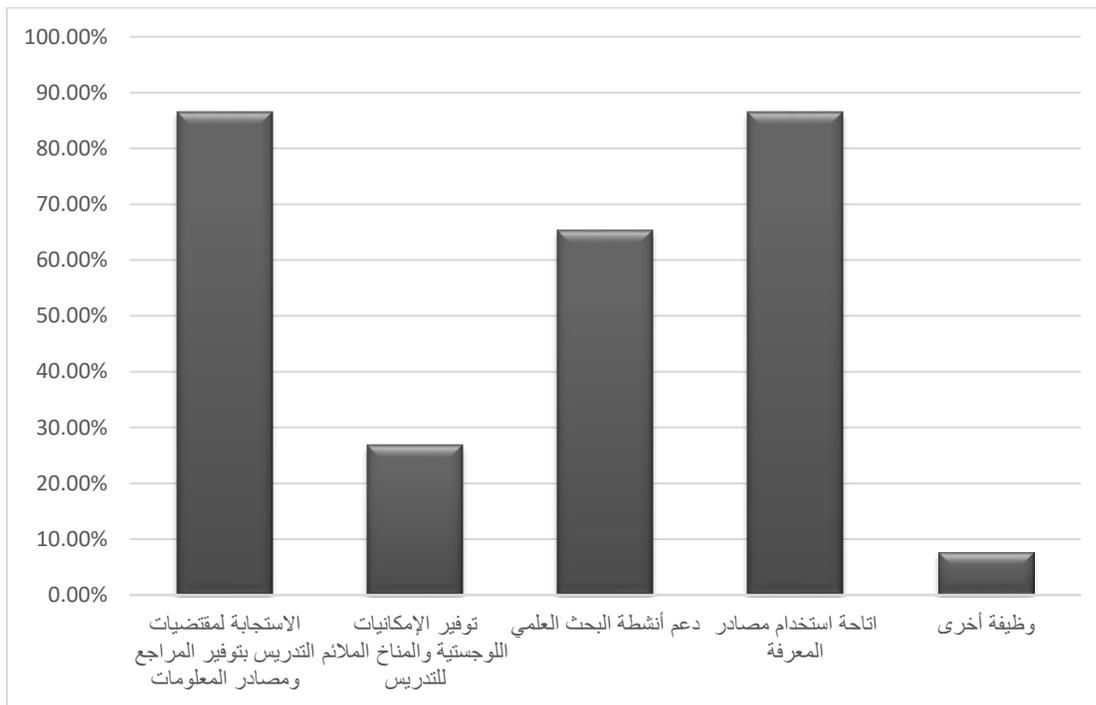
في إطار تحديد وظائف المكتبة الجامعية والتعرف على مدى وضوح دورها بالنسبة للمهنيين المشرفين على هذه المكتبات ومدى إلمامهم بمهامها ووظائفها لمساعدتهم في أداء دورها على الوجه المرضي والعمل على تحقيق المطلوب منها، حيث إنه من مقتضيات الجودة أن يكون هنالك وضوح في الرؤية وأن تكون الوظائف محددة ويكون المهنيون على دراية بها.

## 1.4.11- توزيع النتائج وفق مؤشر وضوح دور المكتبة الجامعية من وجهة نظر المهنيين

أظهرت نتائج الاستبيان أن أغلب المستجوبين أعطوا الأولوية لوظيفتين: واحدة ترتبط بمدى الاستجابة لمقتضيات التدريس بتوفير المراجع ومصادر المعلومات ووظيفة إتاحة استخدام مصادر المعرفة بنسبة 86,54% لكل وظيفة. في حين جاءت وظيفة دعم أنشطة البحث العلمي في المرتبة الثانية بنسبة تُقدر بـ 65,38%، وفي المرتبة الثالثة نجد وظيفة توفير الإمكانيات اللوجستية والمناخ الملائم للتدريس حازت على نسبة 26,92%.

## 2.4.11- توزيع النتائج وفق مؤشر القدرة على استشراف وظائف إضافية للمكتبة الجامعية

وأضاف بعض المستجوبين وظائف أخرى محتملة للمكتبات الجامعية مثل وظيفة القيام بدورات تدريبية موجهة للطلبة حول كيفية البحث البليوغرافي ومهمة توجيه المستفيدين إلى مصادر معلومات أخرى خارج المكتبة الجامعية يمكن أن تخدمهم أيضا. وأخيرا وظيفة أخرى أقرب إلى مجال إدارة الوثائق وهي جمع الوثائق والمعلومات ومعالجتها وحفظها وإتاحتها.



شكل (5): وظائف المكتبة الجامعية

#### 5.11- رصيد المكتبة

##### 1.5.11- توزيع النتائج وفق مؤشر حجم رصيد المكتبة الجامعية

جاءت الأجوبة على حجم رصيد المكتبة الجامعية متفاوتة حسب مؤسسات الإشراف (جامعة، الجامعة الافتراضية والإدارة

العامّة للدراسات التكنولوجية) حيث تم إحصاء 27430 عنوانا في 53876 نسخة بالمكتبة المركزية بجامعة الزيتونة، و145961 عنوانا في 236185 نسخة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتونس 9 أبريل بجامعة تونس. في حين نجد أن فقط 6000 عنوان في 6500 نسخة بمكتبة المعهد العالي للتربية والتكوين المستمر.

ويعود التفاوت في الأرصدة بين مكتبات الكليات ومكتبات المعاهد العليا إلى أن مكتبات الكليات هي مكتبات عريقة وتخدم

عددا كبيرا من الباحثين والطلبة في تخصصات عدة في أقسام علمية متعددة، في حين أن مكتبات المعاهد العليا هي مكتبات ناشئة لمؤسسات جامعية حديثة التكوين وتخدم في أغلب الأحيان أقساما علمية محدودة.

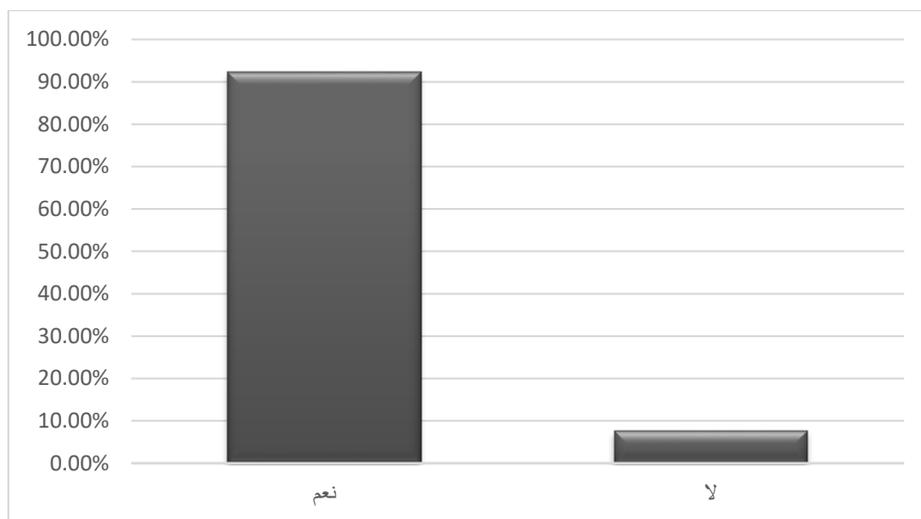
فعلى مستوى جامعة تونس المنار مثلا تحتوي كلية العلوم الاقتصادية والتصرف بتونس على 30000 كتاب، في حين يقد

رصيد المعهد العالي للإعلامية بأريانة 6598 كتاب فقط.

وبالنظر إلى الإجابات المتعلقة بالرصيد، تؤكد غياب الإحصائيات الدقيقة حول حجم الرصيد والتي تعود إلى عدم القيام بعمليات الجرد السنوي وتحيين سجلات رصيد المكتبة وهي من العوامل التي قد تؤثر سلبا على جودة أداء المكتبة الجامعية وتقييم كفاية رصيدها الوثائقي.

### 2.5.11- توزيع النتائج وفق مؤشر رصيد المكتبة الجامعية من مصادر المعلومات الإلكترونية

أما عن أتاحة الولوج إلى مصادر المعلومات الإلكترونية وتيسير سبل الاستفادة منها لجمهور المستعملين من طلبة وباحثين ومدرسين، أكد 92,31 % من العينة وجود مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية التونسية مقابل 7,69 % لا تشمل خدماتها توفير المصادر الإلكترونية للمعلومات.

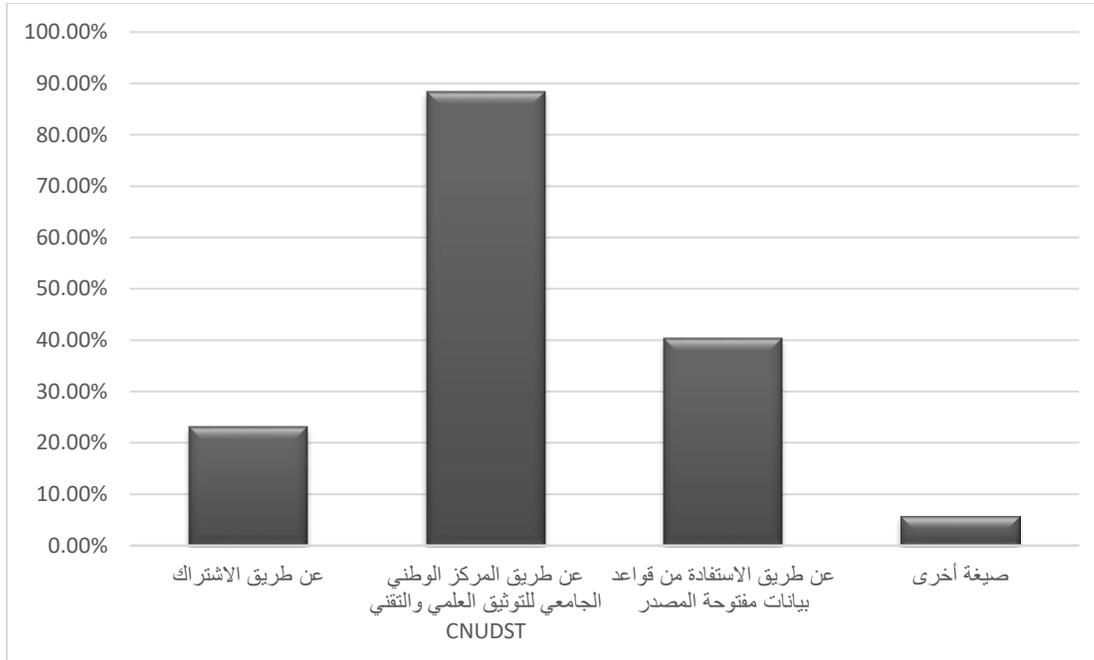


شكل (6): توفر خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبة الجامعية

### 3.5.11- توزيع النتائج وفق مؤشر كفاءة الاشتراك في مصادر المعلومات الإلكترونية

جاءت الموارد الإلكترونية الآتية عن طريق المركز الوطني الجامعي للتوثيق العلمي والتقني في المرتبة الأولى بنسبة ناهزت 88,46 %، وفي المرتبة الثانية قواعد البيانات مفتوحة المصدر بنسبة 40,38 %، وفي المرتبة الثالثة بنسبة أقل تُقدر بـ 23,08 % جاءت المصادر التي توفرت بصيغة الاشتراك الفردي.

كما أظهرت نتائج الاستبيان وجود صيغ أخرى للوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية بنسبة قليلة لا تتخطى 5,77%، ومنها ما توصلت إليه بمبادرة فردية مكتبة المعهد التحضيري للدراسات الهندسية بجامعة قرطاج عن طريق تطوير منصة مجانية احتوت المراجع المطابقة للبرامج الدراسية والمتاحة على الإنترنت ووضعها على ذمة الطلبة والمدرسين. وتوفر وحدات ومخابر البحث بتونس والخارج إمكانية الاطلاع على مصادر معلومات تتمثل في قواعد المعلومات البحثية حسب ما أفاد به العديد من مسؤولي المكتبات الجامعية في الاستبيان.



شكل (7): كيفية الحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبة الجامعية

كشف التحقيق الميداني عن محدودية مبادرات إنشاء قسم للمكتبة الإلكترونية في المكتبات الجامعية التونسية موضوع الدراسة؛ بل وحتى الجامعة الافتراضية تكتفي بإتاحة الوصول إلى المواد التي يوفرها المركز الوطني الجامعي للتوثيق العلمي والتقني رغم أهمية المصادر المعرفية المنشورة إلكترونياً والتحول الذي ما انفكت تشهده رغبات المستخدمين إلى استخدام مصادر معرفة تتميز بسرعة الوصول وسهولة الإتاحة.

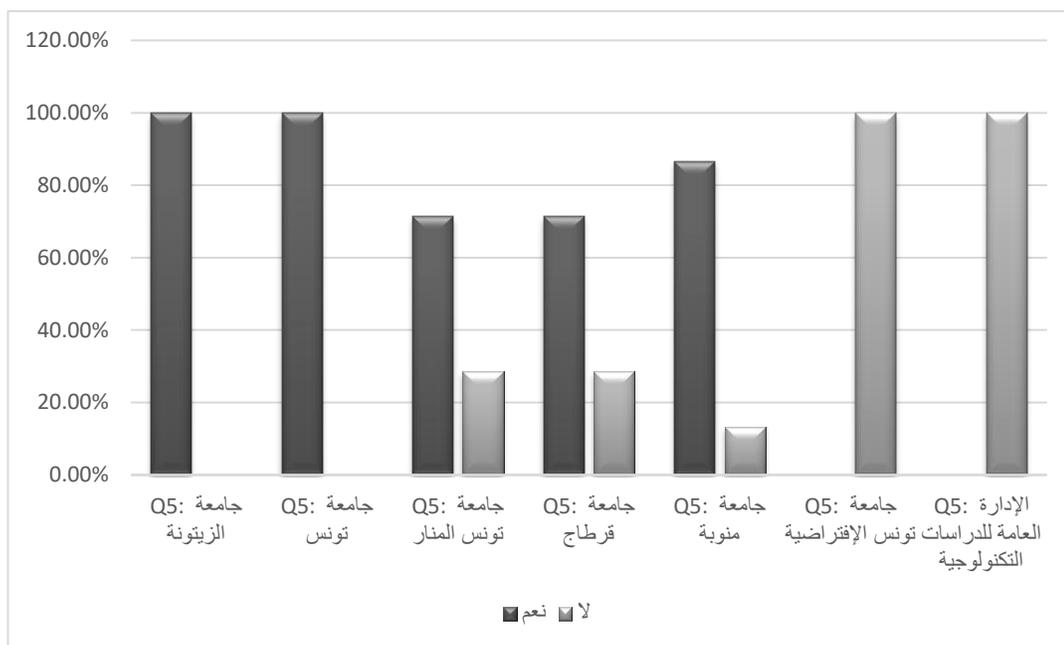
## 6.11- التنظيم والموارد البشرية

يحتاج أداء خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية أساسا إلى الجهود البشرية الذهنية والمهنية التي يبذلها الأخصائيون في علم المكتبات والمعلومات بإعانة الأعوان، فلا تستطيع أي مكتبة القيام بخدماتها دون الاعتماد على عدد كاف من الموارد البشرية المؤهلة للقيام بالمهام المنوطة بعهدتها.

وفي الجانب المتعلق بالتنظيم وكفاية الموارد البشرية وكفاءتها في إدارة المكتبات الجامعية لتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين بالشكل المرضي. جاءت الإجابات كالاتي:

## 1.6.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى توفر الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية:

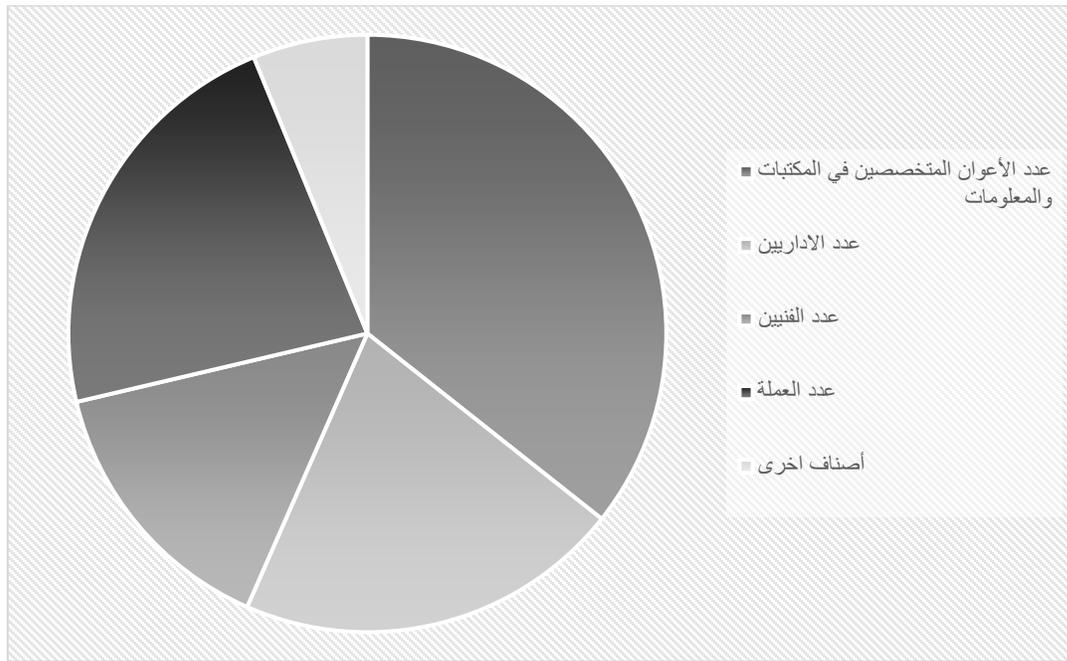
كشفت نتائج الاستبيان على وجود تفاوت واضح، فبعض المؤسسات مكتباتها الجامعية تعمل وفق هيكل تنظيمي داخلي دون سند ترتيبى مثل جامعة منوبة، وجامعة الزيتونة، وجامعة تونس، وجامعة تونس الافتراضية، والإدارة العامة للدراسات التكنولوجية، في حين تأرجحت النتائج في بقية المؤسسات بين مكتبات مماثلة وأخرى لا يوجد بها رسم لتوزيع الأدوار بين العاملين فيها الذين كثيرا ما يقتصر عددهم على شخص أو اثنين، فبالنسبة للمؤسسات الراجعة بالنظر إلى جامعة منوبة نجد أن نسبة 86,67% من مكتباتها لها هيكل تنظيمي في حين لا تتوفر 13,33% من مكتباتها على هيكل تنظيمي. وجامعتنا قرطاج وتونس المنار اللتان تشتركان في نفس نسب المكتبات التي لديها هيكل تنظيمي تقدر ب 71,43% و 28,57% منها لا تتوفر بها هيكل تنظيمي. ويمكن تفسير التفاوت الوارد بالرسم البياني السابق، بأن المكتبة الجامعية تعمل وفق تقسيم عمل مُهيكل، إلا أن هذا الرسم يتفاوت من مكتبة إلى أخرى ومن جامعة إلى أخرى حسب حجم المكتبة وعدد الأعوان العاملين بها.



شكل (8): وجود هيكل تنظيمي للمكتبة

#### 2.6.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى توفر الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية

أثبتت نتائج الاستبيان أن توزيع الأعوان بالمكتبات ينقسم إلى أعوان متخصصين في المكتبات أو التوثيق بنسبة 35.66 %، والإداريين بنسبة 20.93 %، والفنيين بنسبة 14.73 %، والعملة بنسبة 22.48 %، وأصناف أخرى من متعاونين وأعوان وقتيين تُقدر نسبتهم ب: 6.20، وتبقى نسبة التغطية بالأخصائيين ضعيفة مقارنة ببعض الأسلاك الأخرى.



شكل (9): توزيع الموارد البشرية بالمكتبة

ولا تعني زيادة عدد الأعدان المتخصصين في المكتبات وعلوم المعلومات على باقي الأصناف أن المكتبات الجامعية التونسية تعمل حسب التوجهات المرجعية المعتمدة من قبل الهيئات والمنظمات العالمية المختصة حيث يمكن أن نذكر على سبيل المثال أن معيار الإفلا المخصص للمكتبات الجامعية ينص على أن تضم المكتبة "عددا كافيا ومتنوعا من الموظفين القادرين على تنظيم وتنمية وصيانة مجموعة المكتبة وتقديم المعلومات والخدمات الضرورية، وأن يشكل المكتبيون المؤهلون النواة للوظائف والعمليات الفنية فيها".

كما أوردت هذه التوصيات أن يُخصص مكتبي واحد لكل 500 طالب إلى غاية عشرة آلاف طالب مسجل في الكلية. وأن يكون عدد المكتبيين المؤهلين هو: مكتبي واحد لكل 100 طالب لما زاد عن العشرة آلاف طالب مُسجل!

وفي ما يخص طريقة توزيع العمل، أظهرت نتائج الاستبيان أن للمكتبات الجامعية المعنية بالدراسة في مختلف الجامعات خطة لتقسيم العمل وتنظيمه حسب التخصص، حيث يتولى الأعدان المختصون في المكتبات وعلوم المعلومات مهام تسيير المكتبة

<sup>1</sup> University Libraries: Standards & Statistics. (1981). Collage & Research Libraries. Vol,42. No, 6. P. 527.

<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/13747/15193>

الجامعية والإشراف على مختلف الأقسام والقيام بالأعمال الفنية من فهرسة وتصنيف ومعالجة ماديات لمقتنيات المكتبة ومتابعة أداء الخدمات في مكتبات الكليات، في حين يتولى الإداريون اقتناء وجرد المجموعات ورقن البيانات وإدخالها في قواعد المعلومات، يتولى الفنيين مهام الإشراف على أجهزة البحث في فهارس المكتبات. ويتولى الأعوان غير المختصين عمليات استقبال المستفيدين من طلبة ومدرسين وباحثين وإرشادهم وتسيير العمل داخل قاعات المطالعة.

وتبرز المقارنة بين الخدمات تباينا بين مكتبات الكليات مثل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتونس، وكلية الآداب والفنون والإنسانيات بمنوبة، وكلية العلوم الاقتصادية والتصرف بتونس، وكلية الطب بتونس، وهي مكتبات عريقة تضم أرصدة ثرية وبها إطار بشري يتميز بالكفاءة بين مكتبات المدارس العليا مثل المدرسة الوطنية للمهندسين بتونس والمدرسة الوطنية للعلوم الإعلامية بمنوبة والمدرسة العليا للعلوم الاقتصادية والتجارية بتونس والمدرسة العليا للتجارة بتونس وهي مكتبات بقدر ما تتوفر عليه من تنظيم للعمل وتقسيم للمهام وكفاءة للموظفين مازالت تشهد بعض النقائص في مواقع العمل مما يؤثر على أدائها وجودة خدماتها.

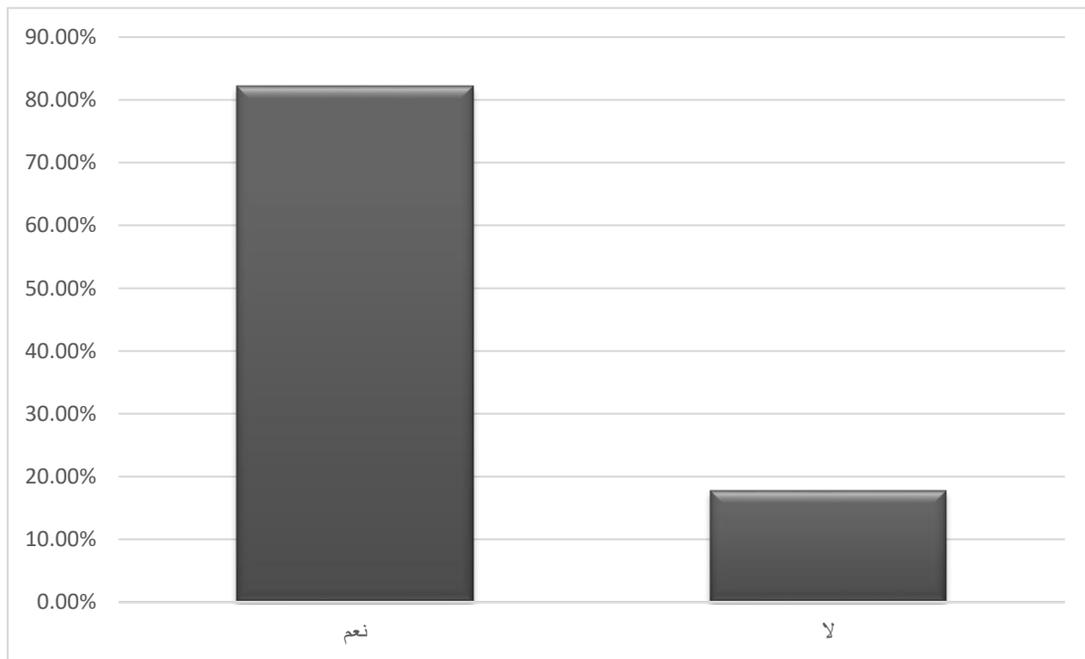
وتأتي مكتبات المعاهد العليا، سواء التي تنتمي إلى الجامعات، أو تلك التي تعود بالنظر إلى الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية برادس. فعلى سبيل المثال نجد في مكتباتي المعهد العالي للإعلام بأريانة والمعهد العالي للغات بجامعة المنار مختصة وحيدة تقوم بمهام مديرة مكتبة تقوم بجميع المهام التسييرية والإدارية والفنية وكذلك الشأن بالنسبة للمدرسة العليا للسمعي والبصري والسينما في قمرت بجامعة قرطاج. ففي مثل هذه الوضعيات وعلى الرغم مما يُبذل من مجهود في سبيل تطوير أداء هذه المكتبات، تبقى الخدمات محدودة.

#### 7.11- الميزانية والتجهيزات ووسائل العمل

تحتاج المكتبة لأداء مهامها وتوفير الخدمات للمستفيدين على الوجه المطلوب إلى توفر الميزانية والتجهيزات ووسائل العمل. وفي هذا الصدد، اتجه اهتمامنا إلى معرفة مدى توفر الميزانية المخصصة للمكتبة الجامعية وكيفية صرفها. كما تم الاهتمام بفضاءات المكتبة والتجهيزات ووجود وسائل العمل الضرورية بالمكتبة وتوزيعها وكفايتها.

## 1.7.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى توفر ميزانية للمكتبة الجامعية

أثبتت النتائج أن 82,22% من المكتبات التي شملها الاستبيان تتوفر لديها ميزانية، مقابل 17,78% من المكتبات لا تتوفر لها ميزانية. فعلى سبيل المثال، لم يتم تخصيص ميزانية للمكتبة منذ سنوات في الجامعة الافتراضية، وكذلك الحال بالنسبة للمدرسة التونسية للتقنيات بجامعة قرطاج، حيث أدت هذه الوضعية إلى توقف اقتناء الكتب. في حين تستفيد بعض المكتبات الأخرى التي تفتقد إلى ميزانية مخصصة للمكتبة من آلية الاقتناءات المجمع التي تعتمد عليها بعض الجامعات مثلما هو الحال بالنسبة لمكتبتي المدرسة العليا للتجارة والمدرسة الوطنية للعلوم الإعلامية بجامعة منوبة.



شكل (10): الإمكانيات المالية للمكتبة

## 2.7.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى كفاية الميزانية بالمكتبة الجامعية

على مستوى كفاية الميزانية وتغطيتها لاحتياجات المكتبة الجامعية، أظهرت نتائج الاستبيان أن 22,22% من المكتبات المستجوبة فقط تغطي ميزانياتها الاحتياجات، وعلى النقيض من ذلك بلغت نسبة المكتبات التي لا تكفي ميزانياتها الاحتياجات 77,78%.

## 3.7.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مجالات صرف ميزانية المكتبة الجامعية

على صعيد مجالات صرف ميزانية المكتبة، كانت الإجابات متباينة ولكنها تتفق في أن الجانب المهم من الميزانية يُصرف في اقتناء الكتب والاشتراك في المجالات العلمية واقتناء المراجع والموسوعات، حيث نجد مثلا أن الجانب الأهم من ميزانية مكتبة كلية العلوم القانونية والسياسية والاجتماعية بجامعة قرطاج يُصرف في توفير الاشتراكات في المجالات العلمية الأجنبية التي تُعتبر باهظة الثمن ومُكلفة بالمقارنة مع أسعار الاشتراكات في المجالات المحلية.

كما أظهرت الأجابة أن بعض المكتبات الجامعية بمؤسسات مثل المدرسة العليا للفلاحة بماطر وكلية الطب بتونس، تخصص الجانب الأوفر من ميزانيتها للاشتراك في المنصات الإلكترونية المتخصصة.

كما أثبتت النتائج أن بعض مكتبات المؤسسات الجامعية التي تُعنى بالتاريخ والتراث تصرف جانبا لا يستهان به من ميزانياتها في ترميم الوثائق والعناية بها وصيانة المعدات المخصصة للاطلاع على المصغرات الفلمية والأوعية السمعية البصرية مثل ما هو الحال بمكتبة المعهد العالي لتاريخ تونس المعاصر بجامعة منوبة والمعهد الوطني للتراث ذي الإشراف المزدوج مع وزارة الشؤون الثقافية.

## 4.7.11- توزيع النتائج وفق مؤشر عدد الوثائق المقتناة سنويا بالمكتبة الجامعية

على مستوى تزايد الوثائق المقتناة سنويا، بلغت الأوعية الورقية بالنسبة للكليات مستوى مهما، حيث بلغت وتيرة شبه منتظمة، في حين تتضاءل النسب وتتباين كلما تعلق الأمر بالمعاهد العليا، وقد ناهز معدل العناوين السنوية التي تقتنيها كلية العلوم القانونية والسياسية والاجتماعية بجامعة قرطاج 2000 عنوان، وكلية العلوم الاقتصادية والتصريف بجامعة المنار حوالي 500 عنوان والمكتبة المركزية بجامعة الزيتونة ب 250 عنوانا.

أما بالنسبة إلى المعاهد العليا، فقد أثبتت نتائج الاستبيان وجود تباين في معدل المقتنيات السنوية، ففي حين يبلغ عدد المقتنيات 300 عنوان سنويا في مكتبة معهد الصحافة وعلوم الأخبار و100 عنوان بالمعهد العالي للتصرف بينزرت، لم يتخط عدد المقتنيات الجديدة من الكتب 50 عنوانا بكل من مكتبات المعاهد العليا مثل المعهد العالي لفنون الملتيميديا والمعهد العالي للتوثيق بجامعة منوبة والمعهد العالي للإعلامية بأريانة، والمعهد التحضيرى للدراسات الهندسية بنابل وبأغلب المعاهد العليا للدراسات التكنولوجية. ويعود السبب في ذلك إلى تخصص التدريس بالمؤسسات التي توجد بها هذه المكتبات.

## 5.7.11- توزيع النتائج وفق مؤشر اختيار الوثائق المراد اقتناؤها سنويا بالمكتبة الجامعية

على صعيد كيفية تحديد الأولوية في اقتناء العناوين الجديدة، أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن بعض المكتبات تساوي في الميزانية الموجهة للاقتناء بين جميع التخصصات العلمية التي تدرس بالمؤسسة، في حين تعتمد بعض المكتبات خطة المفاضلة بين التخصصات كما نجد أن بعض المكتبات تفتني في تخصصات بعينها.

فعلى سبيل المثال، نجد أن مكتبة المعهد التحضيري للدراسات الهندسية بنابال، تفتني سنويا حوالي 40 عنوانا جديدا لا تفاضل في اختيارها بين مختلف المصادر العلمية التي تغطي البرامج التدريسية في المعهد وتحرص على مواكبة آخر الإصدارات. وكذلك الحال بالنسبة لمكتبة المعهد العالي للدراسات التكنولوجية بالشرقية التي تفتني سنويا حوالي 50 كتابا موزعة بالتساوي على التخصصات التي تُدرّس في المعهد، وفي المقابل نجد مكتبات مثل مكتبة المعهد العالي للحضارة الإسلامية بجامعة الزيتونة التي تفتني سنويا 20 كتابا تفاضل بين الاختصاصات في مقتنياتها لصالح اختصاص العلوم الإسلامية، وأما مكتبة المعهد العالي لفنون الملتيميديا بجامعة منوبة التي تفتني ما بين 20 و30 كتابا في السنة فقط في اختصاص علوم الإعلامية والملتيميديا. ومكتبة المعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بزغوان بجامعة تونس التي تخصص معظم مقتنياتها لمجال علوم التربية والتعليم، كما تخصص مكتبة المدرسة العليا للسمعي البصري والسينما بقمرت معظم مقتنياتها لمجال السينما ومهنها.

ولئن أمكن اعتبار سياسة المفاضلة بين التخصصات في التزود بالكتب الجديدة حلا مؤقتا لمواجهة محدودية الميزانيات، فإن هذا الخيار لا يجب أن يتواصل لتجنب التفاوت بين الأرصد الوثائقية الموجهة لكل اختصاص.

## 2.7.11- توزيع النتائج وفق مؤشر تنظيم فضاءات المكتبة الجامعية

تُعد مقرات المكتبات الجامعية وفضاءاتها والأماكن المخصصة للمكتبة من المقومات الضرورية لتقديم الخدمة الجيدة، وتشمل هذه الفضاءات المكاتب الإدارية للموظفين وقاعات المعالجة الفنية ومستودعات ومخازن حفظ الرصيد بمختلف أنواعه من كتب ودوريات ومراجع وموسوعات وغيرها من الوسائط. كما تشمل الفضاءات المخصصة للنفاد إلى شبكة الإنترنت والبحث في الفهرس الآلي للمكتبة وقاعات الاطلاع على مصادر المعلومات والقراءة على عين المكان.

أظهرت نتائج الاستبيان وجود تفاوت بين المكتبات التي أجابت على السؤال الذي وقع تخصيصه لمعرفة مدى توفر هذه الفضاءات بالمكتبة. ففي المكتبة المركزية لجامعة الزيتونة مثلا، لا تطرح مشكلة الفضاءات ووظيفيتها أي إشكال، سوى أن هذه المكتبة تفتقر لفضاء خاص باستخدام شبكة الإنترنت. ويكاد ينطبق هذا الوضع مع المكتبات الجامعية التي تنتمي إلى الكليات، في

حين تتفاوت نسب توفرها في المعاهد العليا، فعلى سبيل المثال نجد في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تونس توزيعاً جيداً لفضاءات المكتبة بما يتوافق مع المتطلبات الإدارية والمعالجة الفنية وحفظ الرصيد والاطلاع على عين المكان.

أما في المدارس والمعاهد العليا فتشهد هذه الفضاءات تفاوتاً من معهد إلى آخر حيث تُعتبر معظم هذه المكتبات صغيرة ولا تتوفر بها الفضاءات الكافية، وتشترك كل المكتبات ذات الفضاءات المقبولة وغيرها في توفير الأماكن التي تسمح بخدمة المستفيد مثل قاعات المطالعة على عين المكان.

#### 8.11- خدمات المكتبات الجامعية

تتوزع الخدمات التي تؤمنها المكتبات الجامعية مهما كان صنفها أو نوعها أو حجمها أو نوع أرسدها على خدمات فنية، وأخرى موجهة للمستفيدين بمختلف أصنافهم وشرائحهم العمرية واختصاصاتهم.

وقد خصصنا هذا الجزء من الاستبيان للتعرف على واقع الخدمات الفنية والخدمات الموجهة للمستفيد ومدى توفرها وكفائتها وكفاءة المكتبة في تقديمها ومراعات معايير الجودة فيها.

#### 1.8.11- الخدمات الفنية: تم سؤال المستجوبين على مدى اعتماد المكتبات المستهدفة على خطة مضبوطة لتنمية

أرسدها، فأجمعت أغلبية المكتبات على اعتماد مثل هذه السياسة بنسبة 80,95% مقابل 19,05% من المكتبات لا تعتمد على خطة عمل في تنمية أرسدها.

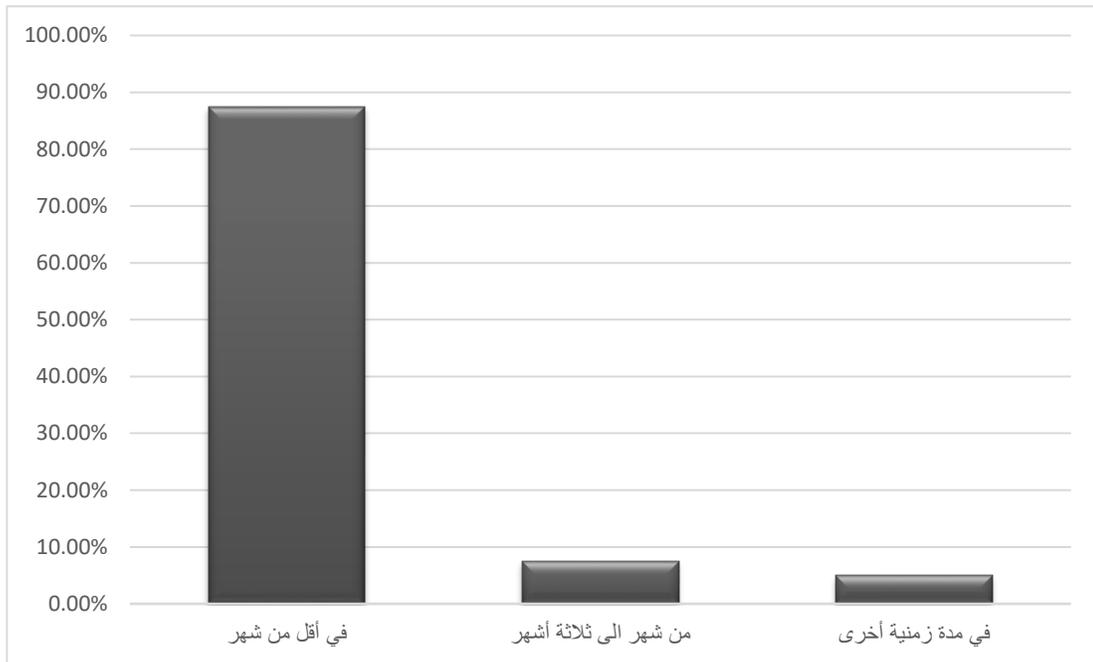
#### 1.1.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدة المعالجة الفنية التي تستغرقها الوثيقة

عن الفترة الزمنية التي تستغرقها عملية المعالجة الفنية قبل أن تصبح الوثيقة في متناول المستفيد، أظهرت نتائج الاستبيان أنه في 87,5% من المكتبات، تُستكمل هذه العملية في أقل من شهر في مقابل 7,5% من المكتبات تستغرق فيها العملية بين شهر وثلاثة أشهر بينما لا تتجاوز مجمل العمليات الفنية لإتاحة الوثيقة في 5% من الحالات أكثر من الشهر.

ومن العوامل التي لها الأثر على المدة اللازمة لإنهاء المعالجة الفنية للوثائق يمكن أن نذكر كمية الموارد التي يتم اقتناؤها ففي أغلب مكتبات المعاهد العليا يتم اقتناء ما بين 15 و40 عنواناً جديداً سنوياً ولا تتجاوز 50 عنواناً في أحسن الحالات وهو ما يفسر سرعة إنجاز المعالجة الفنية.

ومن العوامل الأخرى التي تؤثر في تحديد المدة اللازمة لإنجاز المعالجة الفنية نذكر وجود أخصائيين في الفهرسة والتصنيف

بالمكتبة، فكلما كثر عدد الفنيين قلت المدة المخصصة للمعالجة الفنية.



شكل (11): مدة المعالجة الفنية التي تستغرقها الوثيقة

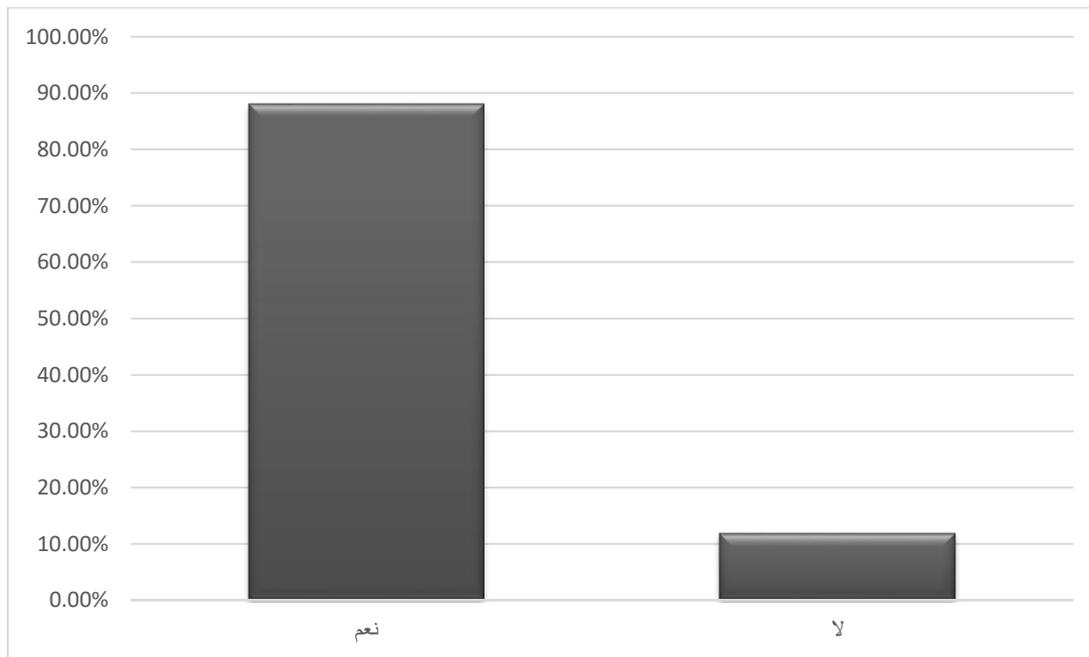
2.1.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى مراعاة المواصفات الدولية في أعمال الفهرسة والتصنيف

أوضحت نتائج الاستبيان أن 88,1 % من المكتبات الجامعية تراعي المواصفات الدولية في أعمال الفهرسة والتصنيف

مقابل 11,9 % فقط من الحالات مازالت أعمال الفهرسة والتصنيف فيها لا تلتزم بمتطلبات المواصفات الدولية.

ويُعزى هذا الانحراف في المعايير الدولية في الفهرسة والتصنيف إلى استخدام أغلب هذه المكتبات الجامعية للفهرس

الإلكتروني الموحد "بيروني" والذي يفرض مراعاة التقنين الدولي في الخدمات الفنية بالمكتبة.



شكل (12): الخدمات المصنفة والمواصفات العالمية

وأفادت المكتبات التي لا تراعي المواصفات العالمية بأنها تفتقر إلى المكتبيين المتخصصين مثلما هو الشأن لمكتبة المعهد العالي للغات بنابل ومعهد بورقيبة للغات الحية بتونس، في حين تستخدم مكتبة المعهد العالي للتصرف ببنزرت قواعد محلية خاصة بها.

2.1.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى مراعاة المواصفات الدولية في أعمال الفهرسة والتصنيف

4.1.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى وجود نظام داخلي للعمل بالمكتبة الجامعية

لمعرفة مدى وجود نظام داخلي للعمل بالمكتبة، أقرت مجمل الإجابات بتوفر هذه الوثيقة، باعتبارها أداة أساسية في تنظيم الخدمات التي توفرها المكتبة الجامعية.

2.8.11- الخدمات المباشرة:

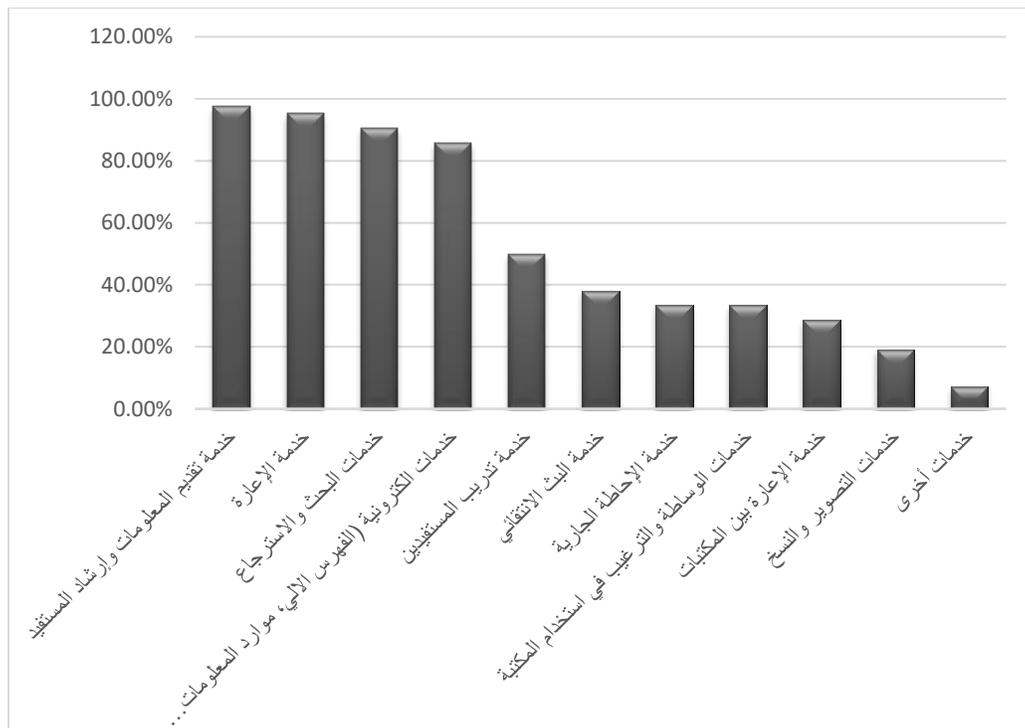
1.2.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى توفر خدمات معلومات مباشرة بالمكتبة الجامعية

وفيما يخص الخدمات المباشرة المتاحة في المكتبات الجامعية والموجهة إلى جمهور المستفيدين من طلبة وباحثين ومدرسين، فأكدت الأجوبة توفر خدمات معلومات أساسية بنسب عالية فاقت 90 % مثل خدمة تقديم المعلومات وخدمة إرشاد

المستفيد: 97,62%، وخدمة الإعارة: 95,24%، وخدمات البحث والاسترجاع: 90,48%. بينما بلغت الخدمات الإلكترونية المتمثلة إجمالاً في استخدام الفهرس الآلي والاطلاع على موارد المعلومات الإلكترونية 85,71% وتوفرت خدمة تدريب المستفيدين لدى 50% من المكتبات.

ومن الملاحظ تمركز بعض الخدمات في منتصف التصنيف بأقل من 40% على الرغم من أهميتها ومما لها من أثر على خدمة المستفيدين مثل خدمات البث الانتقائي والإحاطة الجارية وخدمات الوساطة والترغيب في استخدام المكتبة وهي من الخدمات التي ترفع من عدد مستخدمي المكتبة وتحفز المستعملين العرضيين ليصبحوا مستعملين دائمين.

ومن الخدمات الأخرى التي نجدها في بعض المكتبات الجامعية مثل مكتبة المدرسة العليا للفلاحة بماطر، الخاضعة للإشراف المزدوج مع وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري: النفاذ واستخدام المستودع الرقمي.



شكل (13): خدمات المكتبة

2.2.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر كفاية عدد المقاعد المتوفرة بقاعات المطالعة بالمكتبة الجامعية

تعمل المكتبات الجامعية على توفير قاعات المطالعة لتمكين المستفيدين ولا سيما الطلبة من الاطلاع على مصادر المعلومات

على عين المكان والإعارة خارج فضاء المكتبة.

وللتعرف على وضعية قاعات المطالعة في المكتبات الجامعية التونسية، جرى سؤال المُستجوبين عن طاقة استيعاب هذه القاعات في مكتباتهم وعن تلبيةها لحاجيات المستفيدين وعن أهم الإجراءات التي يتم اتخاذها في ساعات الذروة لاستقبال المستفيدين واستيعاب أعدادهم المتزايدة خاصة في فترة الامتحانات.

فعلى صعيد توفر قاعات المطالعة في المكتبات، يظهر الجدول الآتي توزيع هذه الفضاءات حسب الجامعات ومكتبات المؤسسات الجامعية ويبرز طاقة استيعابها وما تحتويه من مقاعد.

جدول (2): طاقة استيعاب قاعات المطالعة بالمكتبات الجامعية

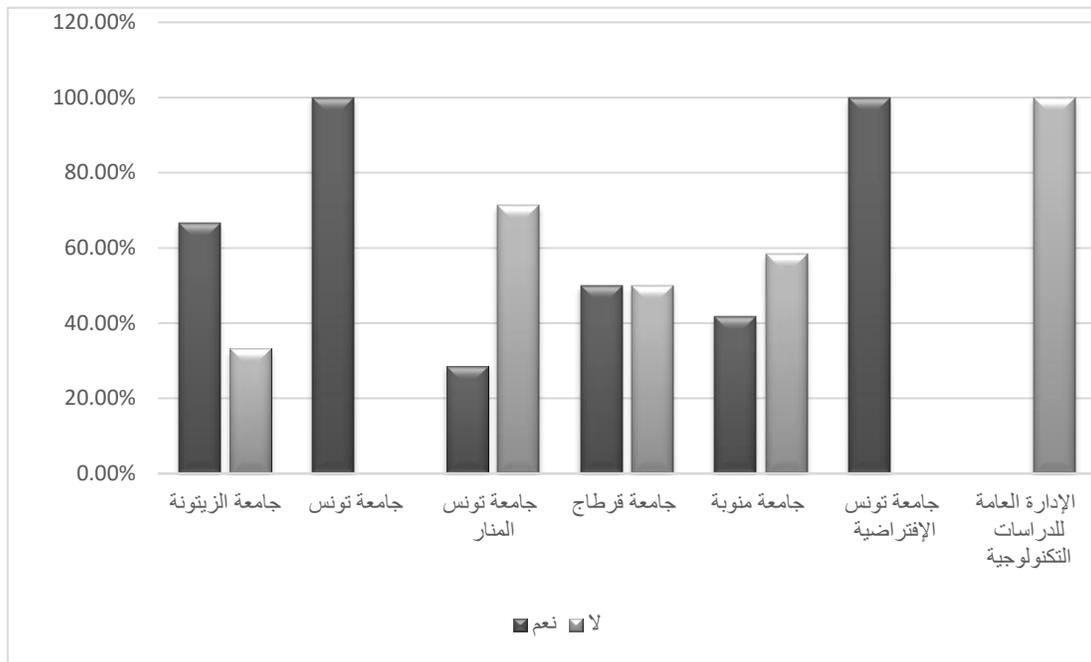
الجامعة	المؤسسة الجامعية	طاقة الاستيعاب بقاعة المطالعة (مقعد)
جامعة الزيتونة	المكتبة المركزية	150
	المعهد العالي للحضارة الإسلامية	38
جامعة تونس	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتونس	400
	المعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بزغوان	170
	المعهد العالي للفنون الجميلة بتونس	120
جامعة المنار	كلية العلوم الاقتصادية والتصرف بتونس	1000
	كلية الطب بتونس	468
	كلية العلوم بتونس	130
	المدرسة الوطنية للمهندسين بتونس	100
	المعهد العالي للإعلامية بأريانة	80
	معهد بورقيبة للغات الحية	8
جامعة قرطاج	المعهد العالي للتصرف بنزرت	300
	كلية العلوم القانونية والسياسية والاجتماعية بتونس	300
	المعهد التحضيري للدراسات الهندسية بنابل	72
	معهد الدراسات التجارية العليا بقرطاج	50
	المعهد الوطني للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا	50
	المعهد العالي للغات بنابل	50
	المعهد العالي للتصرف بنزرت	30
	المعهد الوطني للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا	30
	المدرسة التونسية للتقنيات	20

الجامعة	المؤسسة الجامعية	طاقة الاستيعاب بقاعة المطالعة (مقعد)
جامعة منوبة	المدرسة العليا الفلاحة بماطر	20
	المدرسة العليا للسمعي والبصري والسينما	20
	كلية الآداب والفنون والإنسانيات	500
	المدرسة الوطنية لعلوم الإعلامية	200
	المعهد العالي للمحاسبة وإدارة المؤسسات	180
	المعهد العالي لفنون الملتيميديا	90
	المدرسة العليا للاقتصاد الرقمي منوبة	60
	معهد الصحافة وعلوم الأخبار	50
	المعهد العالي للتوثيق	20
	المعهد العالي لتاريخ تونس المعاصر	20
	المدرسة العليا لعلوم وتكنولوجيات التصميم بالندنان	8
	المعهد العالي للتربية والتكوين المستمر	60
الجامعة الافتراضية		
الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية	المعهد العالي للدراسات التكنولوجية بالشرقية	40

كما بينت نتائج الاستبيان وجود المقاعد بالعدد الكافي. فعلى سبيل المثال حققت الإجابة بنعم في المكتبة الافتراضية بتونس

نسبة 100 % وتساوت نسبة الإجابة بنعم مع نسبة الإجابة بلا في المكتبات الراجعة بالنظر إلى جامعة قرطاج، أما في جامعة

منوبة فيرى المستجوبون أن عدد المقاعد غير كاف بنسبة 58,33%، مقابل 41,67 % يرون أن عدد المقاعد مناسب.



شكل (14): كفاية عدد المقاعد المتوفرة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين

أما بالنسبة لمكتبات المعاهد العليا للدراسات التكنولوجية، وهي مؤسسات تتوزع على كامل تراب الجمهورية فتكاد تُجمع على أن المقاعد المتوفرة في قاعات المطالعة غير كافية ويمكن أن يعود إلى حداثة هذه المؤسسات ومحدودية المجال فيها مما لا يسمح لها بتوفير قاعات مطالعة فسيحة تسع العدد الكافي من المستفيدين.

3.2.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر التداوير التي يتم اتخاذها في ساعات الذروة لاستقبال المستفيدين بقاعات

#### المطالعة بالمكتبة الجامعية

وحول الإجراءات التي يتم اتخاذها في ساعات الذروة لاستقبال المستفيدين واستيعاب أعدادهم المتزايدة سواء في فترة الإعداد للاختبارات أو في ظروف أخرى. توزعت إفادات المُستجوبين بين الالتجاء إلى إجراءات استثنائية من بينها استنفار جميع الموارد البشرية للمساعدة على استقبال المستفيدين وتوجيههم ومساعدتهم في الحصول على الموارد المطلوبة من المعلومات وتيسير حصولهم على مقاعد للمطالعة على عين المكان، ومن المكتبات ممن تشتكي من محدودية المقاعد المخصصة للاطلاع الداخلي، تعمل على زيادة عدد المقاعد ولو بصفة وقتية وتستعين في بعض الأحيان ببعض قاعات الدرس أو إيجاد فضاءات أخرى مناسبة للقراءة.

ففي بعض مكتبات المؤسسات الجامعية مثل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تونس، وكلية العلوم الاقتصادية والتصرف، والمدرسة الوطنية للمهندسين بجامعة المنار، وكلية الآداب والفنون والإنسانيات بجامعة منوبة، يتم تشريك جميع

العاملين في المكتبة في إغارة الكتب وتوجيه المستفيدين من الطلبة والباحثين إلى قاعات المطالعة التي بها العدد الكافي من المقاعد بما يستوعب جميع أعداد المستخدمين.

أما في بعض مكتبات المؤسسات الجامعية الأخرى، مثل مكتبة المعهد العالي للغات بنابل بجامعة قرطاج التي تعمل على زيادة عدد المقاعد في أوقات ذروة الإقبال على المكتبة، ومكتبة المعهد العالي للمحاسبة وإدارة المؤسسات بجامعة منوبة التي تستعين بالمدرج في بعض الأحيان، كما نجد بعض المكتبات الأخرى التي تلتجئ إلى استخدام بعض قاعات الدرس مثل مكتبة المدرسة العليا للتجارة بجامعة منوبة ومكتبة المعهد العالي للتربية والتكوين المستمر بالجامعة الافتراضية.

ومن بين الإجراءات الأخرى التي تلتجئ إليها بعض المكتبات الجامعية في وقت الذروة، نجد توزيع استقبال الزائرين من الطلبة حسب تخصصاتهم وحسب عدد أيام الأسبوع مثل ما هو الحال لمكتبات مثل مكتبة كلية العلوم القانونية والسياسية والاجتماعية بتونس، ومكتبة المدرسة العليا للفلاحة بماطر الراجعتين بالنظر إلى جامعة قرطاج، أو الاقتصار على خدمة طلبة المؤسسة الجامعية دون السماح للطلبة من المؤسسات الأخرى باستخدام قاعات المطالعة مثلما تلجأ إليه مكتبة المدرسة الوطنية للعلوم الإعلامية بجامعة منوبة.

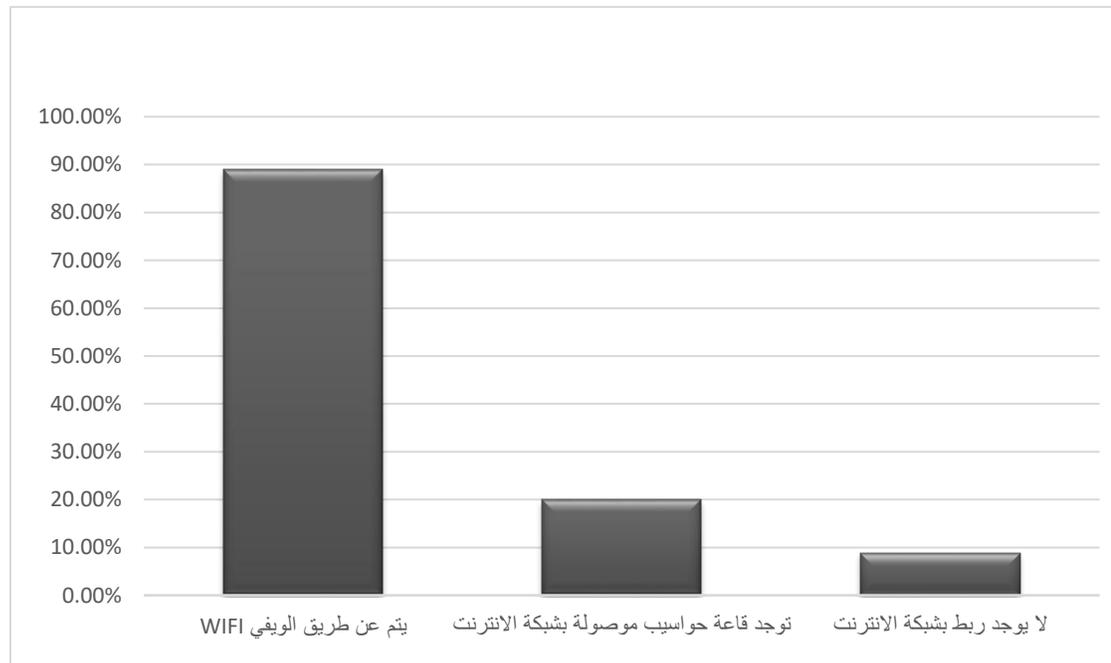
كما تجدر الإشارة إلى أن بعض المكتبات الجامعية لا تفرض بعض الإجراءات الاستثنائية في هذا الشأن، حيث إن الإشكال غير مطروح بما أنها لا تشتكي من تدفق أعداد زائدة من الرواد أو أن فضاءاتها كافية لاستيعاب جميع أعداد المستفيدين مثل مكتبة المعهد العالي للدراسات التكنولوجية برادس، ومكتبة المدرسة العليا للسمعي والبصري والسينما التي لا يتجاوز عدد طلبتها 250 فردا.

### 3.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى توفر خدمات الإنترنت بالمكتبة الجامعية

يُعتبر توفر شبكة الإنترنت من أوكذ الضروريات الواجب توفرها في المكتبة الجامعية حتى تتمكن من خدمة روادها بصفة مرضية، بالإضافة إلى استخدام الشبكة والنفاد إلى الفهارس الإلكترونية المحلية للمكتبة وفهارس مكتبة الموارد الجامعية لشبكة البيروني على المستوى الوطني، وفهارس المكتبات على الصعيد العالمي، كما يشمل أيضا استخدام محركات البحث وتصفح المنشورات الإلكترونية المُفهرسة في قواعد المعلومات البحثية.

وقد بينت نتائج الاستبيان أن شبكة الإنترنت موجودة في جل المكتبات الجامعية ما عدى مكتبتين هما مكتبة كلية العلوم بتونس ومكتبة المعهد العالي للتصرف ببنزرت، وذلك لأسباب فنية ظرفية بهاتين المؤسستين تتعلق بربطها بشبكة الإنترنت.

أما في بقية المكتبات الجامعية، فإن استخدام شبكة الإنترنت متاح بطريقتين: عن طريق الشبكة اللاسلكية (Wifi) في 88,89 % من المؤسسات أو بوجود قاعة مجهزة بالإنترنت في 20 % منها.



شكل (15): التجهيز بشبكة الإنترنت

#### 4.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى توفر خدمة البحث الآلي في فهارس المكتبة الجامعية

تعد فهارس المكتبة مفاتيح النفاذ إلى الرصيد، وقد بينت نتائج الاستبيان، أن 75 % من أفراد العينة أجابوا بأن المستفيد يجد ما يبحث عنه، مقابل 25 % منهم لا يتمكنون من ذلك.

تتركز أغلب الحالات التي يجد فيها المستفيد ما يبحث عنه في جامعات تونس والمنار وقرطاج ومنوبة، مقابل مؤسسات في جامعة الزيتونة مثل المكتبة المركزية، التي لا يتمكن المستفيد بها من ضمان الوصول إلى الموارد التي تظهر له في نتائج البحث في فهرس المكتبة، وكذلك الحال بالنسبة للمعهد العالي للتربية والتكوين المستمر بالجامعة الافتراضية.

يمكن أن تترجم هذه النسبة المرتفعة نسبيا في الحالات التي يجد فيها المستفيد ما يبحث عنه إلى أن فهارس أغلب المكتبات الجامعية تتمتع بالجودة المطلوبة نتيجة اتباعها لمتطلبات قواعد الفهرسة العالمية التي يحرص تكتل بيروني على اتباعها في الفهرس الموحد لمكتبة الموارد الجامعية.

#### 5.8.11- توزيع النتائج وفق مؤشر استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبة الجامعية

تساعد الأوعية الإلكترونية المكتبات على تجاوز الصعوبات المرتبطة بمحدودية توفير المراجع الورقية المفيدة للمستفيدين، حيث أفرزت نتائج الاستبيان أن 41,67% من المستجوبين يرون أن الأوعية غير الورقية ساعدت بشكل واضح في تحسين الخدمة، و52,78% يرون أنها ساعدت إلى حد ما، في حين أن 5,56% من المستجوبين يرون بأن هذا النوع من الأوعية لم يساعد على تحسين الخدمة ويمكن أن يعود ذلك إلى عدم جاهزية بعض المكتبات الجامعية لاعتماد الأوعية غير الورقية لنقص التجهيزات بها أو محدودية الميزانية التي لا تمكنها من الاشتراك في هذه الموارد مما يتطلب دورا أكبر للمركز الوطني الجامعي للتوثيق العلمي والتقني يُمكنه من مرافقة المكتبات الجامعية في اعتمادها للأوعية الإلكترونية من خلال تكتل يهدف إلى خفض تكاليف الاشتراك وتقاسمها بين المكتبات الجامعية ذات التخصصات المتشابهة ومرافقتها في تدريب المستفيدين على استخدام هذه المصادر وتيسير سبل الوصول إليها والاستفادة منها.

#### 9.11- تقييم خدمات المكتبة الجامعية

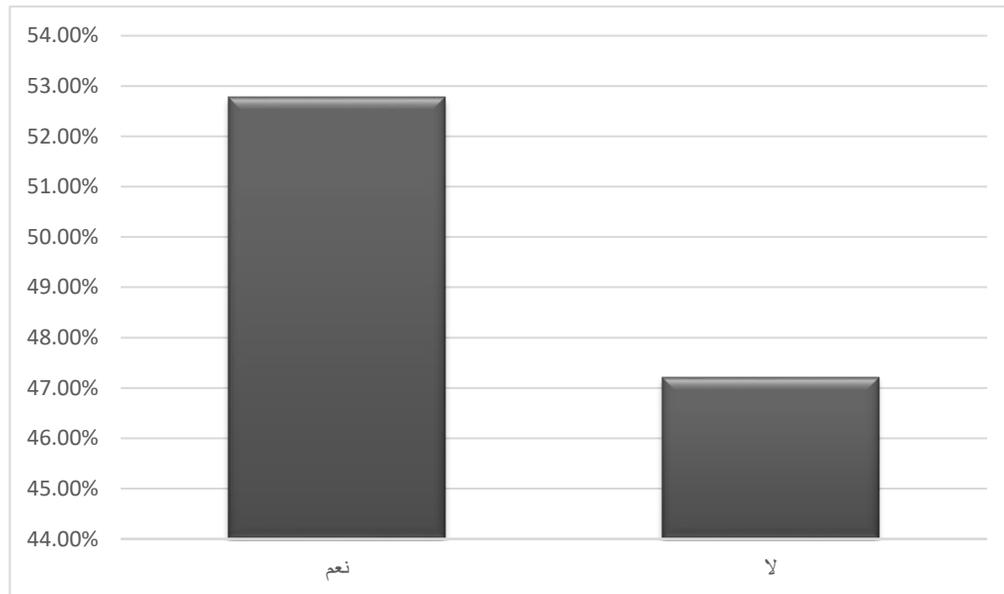
تُعتبر جودة الخدمات في المكتبة الجامعية الضامن الأساسي لدوامها وحيورتها والمحدد لمدى نجاحها في أداء مهامها، فأقبال المستفيدين ورضاهم يبقى شديد الارتباط بما توفره هذه المؤسسات من خدمات كما وكيفا.

وقد تركز الاهتمام على الأنشطة والفعاليات التي تنجزها المكتبة الجامعية التي من شأنها أن تزيد من فعالية المكتبة والإقبال عليها من طرف الرواد. وتركز الاهتمام كذلك على أنشطة القياس وتقييم الخدمات ودراسة مدى تحقيق رضا المستفيدين عنها. كما تم فسح المجال للمستجوبين واستشراف آرائهم حول الطرق التي يرونها مناسبة لتطوير جودة الخدمة في المكتبات الجامعية التونسية، وجاءت الأجوبة مدعمة لأهمية وضع برامج وأنشطة للتعريف بالمكتبة وخدماتها.

#### 1.9.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مدى توفر الأنشطة والفعاليات التعريفية بالمكتبة الجامعية

في إجابتهم على أنشطة التعريف بخدمات المكتبات الجامعية، صرح 52,78% من أفراد العينة أنهم يقومون بذلك، مقابل

47,22% لا ينجزون مثل هذه الأنشطة.



شكل (16): التسويق لخدمات المكتبة

وتتنوع الأنشطة التي تتولى أغلب المكتبات الجامعية القيام بها وفق الآتي:

- إقامة فعاليات الأيام المفتوحة: في مستهل كل سنة جامعية، يتم تنظيم الزيارات المفتوحة للتعريف بلوائح المكتبة وخدماتها وكيفية الاستفادة منها، وطرق الوصول إلى الخدمات الرقمية بها من بحث في الفهارس الإلكترونية وتصفح مصادر المعلومات الإلكترونية.
- إقامة برامج تدريب المستخدمين: تعمل بعض المكتبات الجامعية على تنظيم دورات تدريبية للمستخدمين، بعضها حول استخدام مجموعات المكتبة وبعضها الآخر يتخصص في البحث في مصادر المعلومات الإلكترونية مثل قواعد معلومات الناشر Elsevier، كما تقوم بتنظيم أنشطة موجهة للمدرسين والباحثين من أجل تدريبهم على قواعد النشر العلمي وفق المعايير الدولية بالتعاون مع بعض الناشرين مثل Clarivate وCairn.
- توفير خدمة الإحاطة الجارية: إعلام المستخدمين عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة وعبر البريد الإلكتروني، حول آخر المستجدات بالمكتبة الجامعية وخاصة فيما يتعلق بقوائم المقتنيات الجديدة والتعريف بخدمات المكتبة وطرق البحث والاستفادة من الفهارس.

## 2.9.11- توزيع النتائج وفق مؤشر تقييم الخدمات بشكل دوري بالمكتبة الجامعية

على مستوى اهتمام المكتبات الجامعية بتقييم خدماتها بشكل دوري حتى تتمكن من التحسين فيها، جاءت النتائج متوزعة بين مكتبات تُقيّم خدماتها باستمرار وتمثل نسبة % 38,89 مقابل 61,11 % لا تُقيّم جودة خدماتها بصفة دورية.

في توزيع الإجابات حسب الجامعات، نجد أن مؤسسات جامعية تابعة لجامعات مثل الزيتونة والمنار، إلى جانب الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية لا تقوم بتقييم جودة خدماتها، في حين أن المؤسسات التي تنتمي إلى جامعات منوبة وقرطاج منقسمة بين من تقوم بهذا الإجراء ومن لا تقوم به، فعلى مستوى جامعة منوبة مثلاً تتولى مؤسسات جامعية مثل المدرسة العليا للعلوم وتكنولوجيات التصميم بالندنان، والمدرسة العليا للاقتصاد الرقمي منوبة ومعهد الصحافة وعلوم الأخبار تقييم خدماتها باستمرار، في حين نجد مؤسسات مثل كلية الآداب والفنون والإنسانيات والمدرسة العليا للتجارة والمدرسة الوطنية للعلوم الإعلامية والمعهد العالي للتوثيق لا يعتمدون هذا الإجراء. أما جامعة تونس الافتراضية فهي تتولى تقييم خدماتها باستمرار.

ويمكن تفسير هذا التفاوت بعدم وجود سياسة موحدة بخصوص اعتماد هذا الخيار، فحتى الانتماء إلى كتل المكتبات الجامعية بيروني لم يحفز هذه المكتبات على تبني خطة موحدة للعمل على مراعاة متطلبات الجودة في إدارة خدماتها.

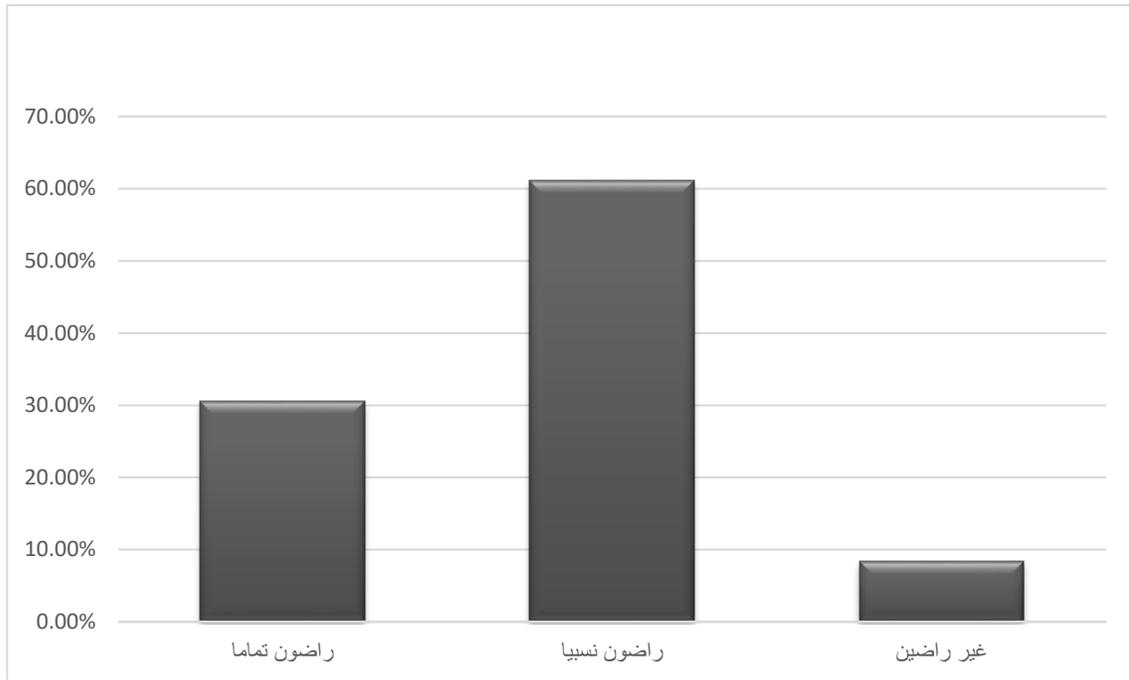
وعلى مستوى الوسائل المعتمدة في تقييم خدمات المكتبات، جاءت الإجابات متنوعة من حيث ما يقومون به من إجراءات عملية تهدف إلى تقييم خدمات المكتبات، وكذلك شهدت الإجابات تنوعاً على مستوى الأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات التي على أساسها يتولون القيام بعمليات قياس الخدمات وتقييمها. فأغلب المكتبات التي أجابت على الاستبيان، أكدت على اعتماد هذا الأسلوب وهي تعطي الأولوية لمعرفة رغبات المستفيدين وتطلعاتهم ولا سيما فيما يتعلق باختيار المقننات، وبالاشتراك في مصادر المعلومات الإلكترونية والاستجابة قدر المستطاع لمقترحات الطلبة والأساتذة. وتتميز مكتبة المعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بزغوان باحترام المعايير الدولية للجودة الشاملة والقياس المستمر للخدمات الموجهة لكل شرائح المستفيدين.

أما على مستوى الأدوات، فقد استعرض المستجوبون الوسائل التي استخدموها في جمع البيانات ووسائل تقييم خدمات مكتباتهم الجامعية، حيث تم جمع الإحصائيات حول إقبال المستفيدين على خدمات المكتبات سواء بالملاحظة أو الاتصال المباشر بهم مثلما ذهبت إليه مكتبة المدرسة العليا للعلوم وتكنولوجيات التصميم بالندنان، كما استعملت بعض المكتبات طريقة الاستبيان لسبر آراء المستفيدين والحصول على تقييمهم لخدمات المكتبات الجامعية التي يرتادونها، واعتماد بعض المؤشرات لقياس رضا المستفيدين مثلما هو الشأن بالنسبة لمكتبة المعهد العالي للتكوين المستمر.

## 10.11- المستفيدون وقياس مستوى رضاهم

## 1.10.11- توزيع النتائج وفق مؤشر مستوى رضا المستفيدين بالمكتبة الجامعية

أظهرت نتائج الاستطلاع ثلاثة مستويات من درجات الرضا توزعت بين الراضين تماما بنسبة قُدرت بـ 30,56% والراضين نسبيا ويمثلون 61,11% وغير الراضين وتُقدر نسبتهم بـ 8,33%.



شكل (17): درجة رضى المستفيدين من خدمات المكتبة

يعود عدم رضا فئة من المستفيدين حسب نتائج الاستبيان للأسباب الآتية:

- نقص في اقتناء المنشورات وضعف تجدد الرصيد نظرا لمحدودية الميزانيات أو عدم توفرها في أغلب المكتبات الجامعية؛
- صعوبة الولوج إلى مصادر المعلومات الإلكترونية: ونقص الاشتراكات وكلفتها المرتفعة وعدم توفر قاعات مجهزة بحواسيب موصولة بشبكة الإنترنت مخصصة لاستخدام هذا النوع من المصادر الإلكترونية
- محدودية فضاءات المكتبة: بعض المكتبات ولا سيما في المعاهد العليا صغيرة، وبعضها لم يعد كافيا حتى لاحتواء المراجع، فضلا عن استقبال المستفيدين وتخصيص أماكن للاطلاع الداخلي والقراءة

- قلة الموارد البشرية بالإضافة إلى تكليف المختصين بمهام إدارية أخرى، دون أن يتم تعويضهم، بما يؤثر سلبا على أداء هذه المكتبات وجودة خدماتها.

#### 11.11- آفاق تطور الخدمات بالمكتبات الجامعية

##### - التحول إلى المكتبات الهجينة

شهدت المكتبات الجامعية في أغلب الدول منذ منتصف هذه الألفية انتشارا واسعا لأقسام المكتبة الإلكترونية، تبعها تحول هذه المكتبات إلى مكتبات هجينة لما توفره من تنوع في الخدمات بين خدمات مصادر المعلومات الورقية وخدمات المعرفة الرقمية التي تتميز بسهولة الوصول إلى المصادر الإلكترونية المتاحة على مدار الساعة.

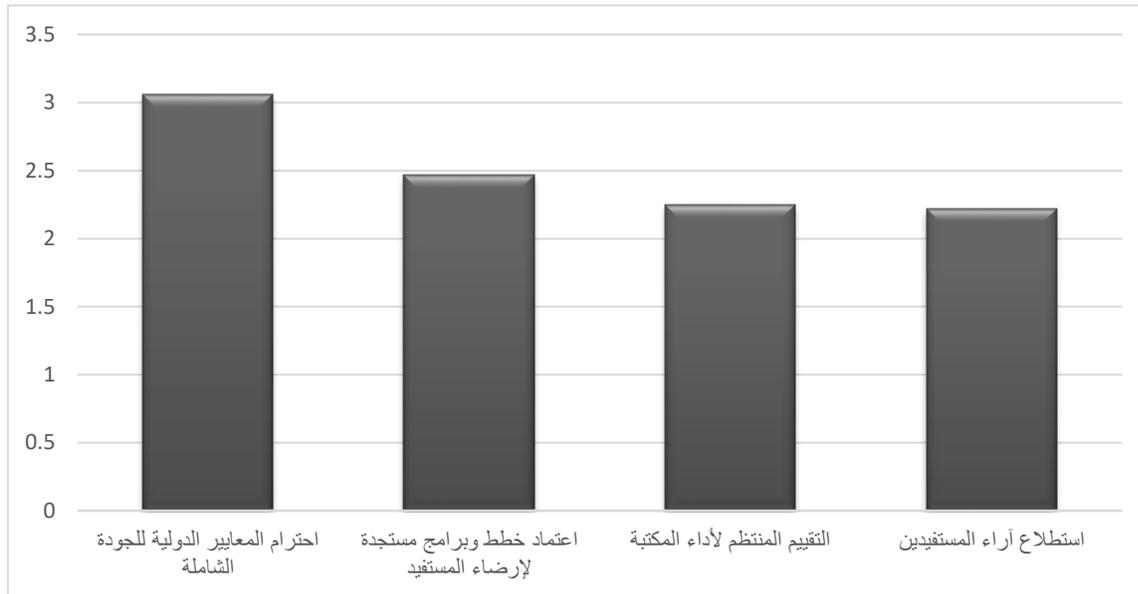
وفي موضوع الانتقال إلى المكتبة الهجينة في الجامعة التونسية، توزعت الإجابات بين 83,33 % من المستجوبين يرون أن الانتقال إلى المكتبة الهجينة أصبح ضروريا و16,67% منهم يرون أن هذا الأمر ليس ضروريا.

##### - تطوير جودة الخدمة في المكتبات الجامعية

في استشراف لمستقبل المكتبات وسبل تطوير جودة خدماتها ومعرفة المناهج التي يمكن اتباعها من أجل النهوض بمستوى جودة خدماتها، تركزت آراء المستجوبين حول اقتراح الوسائل الآتية:

- احترام المعايير الدولية للجودة الشاملة
- اعتماد خطط وبرامج مستجدة لإرضاء المستفيد
- التقييم المنتظم لأداء المكتبة

## • استطلاع آراء المستفيدين



شكل (18): تطوير جودة الخدمة في المكتبة الجامعية

وأوضحت نتائج الاستبيان أن المكتبيين، في تصورهم لملاح برنامج عمل للنهوض بجودة الخدمات في المكتبات الجامعية التي ينتمون إليها، اقترحوا آليات عمل تولي اهتماما بمراعاة المعايير الدولية للجودة سواء في تنظيم المكتبات الجامعية أو في طرق تسييرها أوفي ما تسديه من خدمات للمستفيدين.

وفي مرتبة ثانية، اتجه المكتبيون صوب ضرورة العمل على إعداد خطط وبرامج تسهر على إرضاء حاجات المستفيدين من طلبة ومدرسين وباحثين. ويُعتبر هذا التوجه صائبا باعتبار أن إرضاء حاجة المستفيدين هي من صميم عمل المكتبة الجامعية والهدف الأسمى الذي من أجله تم إحداث هذه المكتبات.

كما تضمنت آليات العمل المقترحة من قبل المكتبيين، محور التقييم المنتظم لأداء المكتبة الجامعية. وتُعد هذه الآلية من أوكد متطلبات ضمان جودة الخدمات بها. فتقييم المكتبات وقياس مدى جودة خدماتها وفق مؤشرات أداء موضوعية يضمن تلافي الأخطاء وكشف مواطن الهنات وتعديل برامج العمل وطرق التسيير في الوقت المناسب حرصا على تحقيق أعلى مستويات الجودة في الوصول الى الهدف الأسمى ألا وهو إسداء خدمات للمستفيدين ترتقي إلى مستوى تطلعاتهم.

كما اقترح المكتبيون أن يتم إدراج آلية استطلاع آراء المستفيدين حول الخدمات الموجهة إليهم ضمن برنامج عمل النهوض بجودة الخدمات في المكتبات الجامعية، وهو من المقترحات الجديرة بالاهتمام حيث إنه من الضروري الأخذ بعين الاعتبار رغبات

وتطلعات المستفيدين من الخدمة في هذه المكتبات والتأكد من مدى قبول المستفيدين لها ورضاهم عنها عبر وسائل موضوعية لسبر الآراء وقياس نسب الإقبال عليها والاستفادة منها لتلافي إشكالية عزوف المستفيدين عن بعض الخدمات بالمكتبات الجامعية. ويُعبر ما خلص إليه المكتبيين من مقترحات لتصور آليات عمل من شأنها أن ترتقي بمستوى جودة الخدمات المسداة من قبل المكتبات الجامعية لفائدة مستفيديها من الجامعيين والباحثين والطلبة دليلاً على وعيهم التام بأهمية النهوض بمستوى هذه الخدمات والعمل على تحسينها باستمرار. كما تُبين هذه المقترحات مدى معرفة هؤلاء المكتبيين وتشخيصهم لمواطن الضعف في تنظيم المكتبات الجامعية ومدى حاجتها للتطوير.

### الخاتمة

مكن هذا البحث، من الوقوف على واقع المكتبات الجامعية في تونس وتقييم أدائها لمهامها، وأفادت أغلب المؤشرات التي تمت دراستها أن هناك عملاً على تأمين وظائف المكتبة التعليمية والبحثية والحرص على أدائها في ظل بيئة تنافسية فرضها الانتشار الواسع لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية وخدمات المكتبات الافتراضية.

كما أمكن لهذا البحث التعرف على مدى استجابة المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين بمختلف شرائحهم من خلال توفير رصيد من المصادر التي تخدم تخصصاتهم العلمية والبحثية ومن خلال تقديم خدمات متنوعة إليهم.

وقد أظهر البحث توفر الوعي لدى شريحة مهمة من المكتبيين بأهمية مراعاة متطلبات الجودة في خدمات المكتبة ومعرفة الآليات والمناهج التي يمكن استخدامها في الارتقاء بهذه الخدمات، والعمل على تحسينها باستمرار، وإشراك المستفيدين من طلبة وجامعيين وباحثين في هذا المسار.

كما كشف البحث عما يتوفر لدى بعض المكتبات الجامعية التونسية من إمكانيات وممارسات عملية ترتقي إلى أن تكون لبنة أولى في بناء مسار يؤدي اعتماده إلى التحسين في مستوى الخدمات الموجهة للمستفيدين وتعزز من مستوى إقبالهم على ارتياد هذه المكتبات.

وفي المقابل، أظهر البحث الميداني وجود بعض المؤشرات التي تدل على غياب الخطط الاستراتيجية والنقص الحاصل في الموارد البشرية وعدم استقرار الإطار الإداري والفني في بعض المكتبات الجامعية ولا سيما مكتبات المعاهد العليا. بالإضافة إلى قلة برامج التكوين والتدريب.

كما أظهر البحث الميداني أيضا شح الموارد وضعف الميزانيات أو غيابها، حيث أحصينا أن عددا من المكتبات الجامعية لم تعد قادرة على التزود بالعناوين الجديدة. بالإضافة الى وجود نقص في التجهيزات والمرافق وانقطاع في خدمة الإنترنت. وبناء على ما توصل إليه هذا البحث من نتائج، نرى تقديم التوصيات الآتية:

- 1- تعزيز دور المكتبة الجامعية ومزيد دعم وظائفها التعليمية والبحثية وإثراء مخزونها المعرفي،
- 2- الرفع من قدرات الرصيد البشري بانتداب المختصين والتدريب والتكوين لمواكبة التطورات التكنولوجية والرفع من مستوى الخدمات،
- 3- نشر ثقافة الجودة ونشر الوعي بأهدافها لدى المهنيين والمستفيدين من طلبة ومدرسين وباحثين،
- 4- دعم برامج الوعي المعلوماتي والوساطة والترغيب في استخدام مصادر المعرفة بالمكتبات الجامعية،
- 5- دعم المكتبات بالموارد المادية والتجهيزات وتخصيص ميزانية كافية لتنمية المجموعات وتحسين الخدمات وتعزيز التعاون والانفتاح بين المكتبات الجامعية في تونس، والاتجاه إلى بناء شراكات مع مكتبات جامعية عالمية رائدة وتهيئة فضاءاتها وربطها بشبكة الإنترنت لضمان انتفاع المستفيدين بما تكتنزه مصادر المعلومات الإلكترونية ولا سيما مفتوحة المصدر من ربح للجهد والوقت وتوفير للتكاليف،
- 6- تطوير الخدمات وتحسينها بناء على دراسة تطلعات المستفيدين وقياس درجات رضاهم،
- 7- دعم سلطة الإشراف للخطط والبرامج التي تعتمدها المكتبات الجامعية لتحسين أدائها بتوفير المتطلبات المادية واللوجيستية ومتابعة سير العمل والمراقبة والتقييم المستمر،
- 8- بعث مكتبة جامعية مركزية في كل جامعة على غرار جامعة الزيتونة، توفر الأرصدة والخدمات لجميع التخصصات التي تُدرّس في مؤسسات الجامعة، وتشرف فنيا وإداريا على مكتبات المؤسسات الجامعية مرجع النظر وتحد من تشتت الجهودات والموارد. وعلى حد تعبير الروائي والمؤرخ الأميركي شيلبي فووت (1916-2005) "الجامعة هي مجرد مجموعة من المباني التي تم جمعها حول مكتبة"<sup>2</sup> (حسانة وعواد، 2018).

<sup>2</sup> حسانة، محيي الدين، عواد، محمود. (2018). تأثير المكتبات الجامعية في الاعتماد المؤسسي. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا. مج 1، ع 1. ص. 16 - 1.

## المراجع

### مراجع باللغة العربية

#### 1. كتب

- البكري، سونيا محمد. (2002). إدارة الجودة الكلية. الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.
- الترتوري، محمد عوض، جويحان، أغادير عرفات. (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. ط 2. عمان: دار المسيرة.
- الطويل، نادية الصادق. (2020). واقع جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وطرق تطويرها. طرابلس: دار حميثرا للنشر. 240 ص.
- الطويل، عبير. (2022). التحول الرقمي في المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة أسبوت أنموذجاً. المجلة العلمية لكلية الآداب. مج. 25، ع. 82، ص ص. 983-1042.
- الضبع، محمود. (2006). المناهج التعليمية: صناعتها وتقييمها. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- السامرائي، مهدي. (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. عمان: دار جرير.
- الهادي، محمد. (2023). تأثير التكنولوجيا الذكية المتقدمة على تحول المكتبات التقليدية إلى مكتبات وخدمات معلومات ذكية. كمبيونت. ع31، ص ص. 25-55.
- بروفبي، بيتر. (2008). قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب. ترجمة سليمان بن صالح العقلا. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- جودة، محفوظ أحمد. (2009). إدارة الجودة الشاملة. مفاهيم وتطبيقات. دار وائل للنشر، عمان. الطبعة الرابعة.
- خضير كاظم حمود. (2009). إدارة الجودة وخدمة العملاء. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

- شارون ل. بيكر، ف. ويلفرد لانكستر. (2000). خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقييمها؛ ترجمة حسني عبد الرحمن الشيمي، جمال الدين محمد الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة. 699 ص: أشكال، جداول ؛ 24 سم.
- عامر يس، سعيد. (1999). إدارة التغيير. القاهرة.
- عبد الهادي، محمد فتحي. (1993) المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافيا والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب.
- عبيدات، محمد، وآخرون. (1999) منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر.
- عبد المنعم موسى، غادة.، محمد سالم، ناهد. (200). مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العربية.
- عبد الهادي، محمد فتحي، بدر، أحمد. (2001). المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الهادي، محمد فتحي. (2015). الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع.
- علوان، قاسم نايف. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، طبعة ثانية.
- عمر وصفي عقيلي. (2001). مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى.
- غادة، عبد المنعم موسى. (1998). دراسات في مكتبات المؤسسات التعليمية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- محمد عبد الوهاب العزاوي. (2005). إدارة الجودة الشاملة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان.
- طاشور، محمد. (2017). المكتبات الجامعية: المباني وظروف العمل. لندن: نور بابليشينغ. 176 ص.
- همشري، عمر أحمد. (2009). المكتبة ومهارات إستخدامها. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

• يوسف حجيم الطائي وآخرون. (2009). نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

• يوسف عبدالرحمن، هادية. (2023). المكتبات الجامعية ودورها في بناء مجتمع المعلومات. عمان. دار الخليج للنشر والتوزيع، 193ص.

• كحلات، سمراء. (2013). إسهام المكتبة الجامعية في إرساء مجتمع معرفة نموذجي: مقارنة نظرية. حوليات جامعة الجزائر 1 ع24: 481 - 499

## 2. وقائع مؤتمرات

• وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. (2002). بيروت.

• وقائع مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيف. (2014). تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، دار الكتب الوطنية.

## 3. أدلة

• المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والإعتماد في الجامعات العربية أعضاء الإتحاد/مجموعة من المؤلفين. (2009). اتحاد الجامعات العربية: الأمانة العامة ؛ 24 سم 176 ص. : جداول

• الهيئة الوطنية للتقويم والإعتماد الأكاديمي. (2011). دليل ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي لبرامج التعليم العالي في المملكة العربية السعودية : وزارة التعليم.

• المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية/مجموعة من المؤلفين. (2013). جدة: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم).

• الهيئة العمانية للإعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم. (2016). دليل تقويم المعايير المؤسسية: المرحلة الثانية: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والإبتكار.

• مفوضية الإعتماد الأكاديمي. (2019). معايير الترخيص المؤسسي وإعتماد البرامج: وزارة التربية والتعليم.

## 4. أطروحات دكتوراه

- السليمي، نهلة بنت محمد بن عبدالله. (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. [أطروحة دكتوراه، إشراف علي بن إبراهيم النملة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية]. الرياض.

## 5. مقالات

- أحمد، سلوى السعيد عبد الكريم. (2019). جاهزية المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتطبيق: دراسة تقييمية تطبيقية على المكتبات الجامعية بسلطنة عمان. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات مج6، ع2. ص. ص. 39

73 –

- إبراهيم، محمد أحمد القلع الحاج. (2017). المكتبات الجامعية: التخطيط لتنميتها الشاملة. حولية المكتبات والمعلومات. ع1. 195 – 230.

- إبراهيم، خالد حسين. (2017). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "إعلم": دراسة تجريبية على المكتبة المركزية بجامعة حلوان. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. ع18. 177، ص. ص. 206.

- الديان، موزي بنت إبراهيم بن سليمان. (2006). قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمها. مجلة المعلوماتية. ع12. ص. ص. 19 – 25.

- أمين، نجاه وليم جرجس. (2014). معايير جودة الأداء في مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالسودان: المحور الثاني معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وإستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. في المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، دار الكتب الوطنية.

- بدوي، محمد مصطفى. (2018). أهمية المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية الليبية: تصور نحو تحديد معايير. مجلة المكتبات والمعلومات، ع. 20. ص. ص. 11 – 77

- عبد العاطي، أسامة غريب. (2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة. وقائع مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، دار الكتب الوطنية.

- علي، أحمد. (2022). مباني المكتبات الجامعية: الأسس والمعايير. مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية. مج. 38، ع. 2، ص. 171-207.

## 6. ويبوغرافيا

- أبو عيد، عماد محمد. (2018). مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية. Cybrarians. Journal ع52، 2018، ص. ص. 1 - 14. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/968012>
- عبد الرزاق، جنان صادق. (2011). استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ISO 11620. المجلة العراقية للمعلومات، مج 12، ع 2، ص. ص. 78 - 59. استرجع من <https://www.iasj.net/iasj/download/587edad1c3e2b9c8>
- طالب، سميرة زوقار، عبد الإله عبد القادر. (2017). التقييم من خلال المؤشرات: أداة لقياس الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة الحوار الثقافي مج7، ع1، ص. ص. 162 - 178. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/904038>
- زيات، ليليا. (2014). قراءة تحليلية لمعايير ISO 11620 المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم) ودار الكتب الوطنية. ص. ص. 2269 - 2288. استرجع من <http://search.mandumah.com/Record/652170>
- زيات، ليليا. (2023). معايير قياس جودة الأداء في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية. مج. 8، ع. 2، 2023. ص. ص. 579 - 594. استرجع من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/224556>

## مراجع باللغة الأجنبية

### 1- قواميس وموسوعات

- Dakker, Marcel. (1980). Standards for Libraries.in :Encyclopedia of Library and information Science, New York.
- Good CV, Merkel; Delta Kappa, WR Phi. (1973). Dictionary of Education. 3rd ed. New York: McGraw–Hill.
- Young, H. ALA. (1983). Glossary of Library and Information Science. Chicago: ALA.

## 2- كتب

- Bernard, Claude Yves. (2000). Le management par la qualité total. Paris.
- Duret, Daniel. Maurice Pillet. (2002). Qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma, 2eme édition, édition d'organisation, Paris.
- Gautier, Benedicte ; Muller, Jean– Louis. (1988). La qualité totale, guide pratique pour les agents de maîtrise et les techniciens, Entreprise moderne d'édition. Paris.
- Poll, Roswitha, et al. (1996). Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. Walter de Gruyter GmbH.
- Sallis, Edward. (2002). Total Quality Management in Education, Kogan page, London, third edition
- Seddiki Abdallah. (2004). Management de la qualité : De l'inspection à l'esprit kaizen, opu.
- Terfaya Nassima. (2004). Démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risques. Ed Houma, Alger.
- Tiemensma, Leone. (2010). Quality Metrics in Academic Libraries: Striving for Excellence. 10.1142/9789814299701\_0030.

## 3- وقائع مؤتمرات

- Cundari L, Stutz K. (1995). Enhancing library services: an exploration in meeting customer needs through total quality management. *Spec Libr. Summer*; 86(3) :188–94.
- Melo, Luiza Baptista and Pires, Cesaltina. 2008. Performance evaluation of academic libraries: implementation model. In 17th Hellenic Conference of Academic Libraries – Academic Library Evaluation as a measure of Institutional Quality Assessment, Ioannina, Greece,

#### 4- أدلة

- Davis, M., Groves, R., & Kyriallidou, M. (2022). LibQUAL+® procedures manual. Association of Research Libraries.

#### 5- ويبوغرافيا

- Borahan, Nilufer ; Ziarati, Reza. (2002). Developing a Quality Criteria for Applications in the Higher Education Sector in Turkey. *Total Quality Management & Business Excellence – TOTAL QUAL MANAG BUS EXCELL.* n°13. 913–926. Doi: 10.1080/0954412022000017021.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0954412022000017021>
- Carbone, Pierre. (1998). Évaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme, *Bulletin des bibliothèques de France (BBF).* n°6, p. 40–45.  
<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0040-005>
- Dube, Luyanda. (2011). Quality assurance practices in university libraries in South Africa. *South African Journal of Libraries and Information Science.* DOI 77. 10.7553/77-1-64.  
[https://www.researchgate.net/publication/269788931\\_Quality\\_assurance\\_practices\\_in\\_university\\_libraries\\_in\\_South\\_Africa](https://www.researchgate.net/publication/269788931_Quality_assurance_practices_in_university_libraries_in_South_Africa)

- Laroche, A. S. (2021). L'évaluation des bibliothèques : Formation Auxiliaire de bibliothèques. [http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Midi-Pyrenees/FORMATION/210430\\_Evaluation\\_en\\_bib.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Midi-Pyrenees/FORMATION/210430_Evaluation_en_bib.pdf)
- Meunier, P. (1997). Des indicateurs universels de performance des bibliothèques. *Documentation et bibliothèques*, 43(3). 125–135. <https://doi.org/10.7202/1033028ar>, consulté le 09/09/2023
- Johannsen, C. G. (1996). Strategic issues in quality management: 2. Survey analysis. *Journal of Information Science*, 22(4). 231–245. En ligne: <https://doi.org/10.1177/016555159602200402>
- Jouguelet, Suzanne. (2008). Évaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. n° 3, ISSN 1292–8399 .p. 22–28. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0022-002>
- Zghibi, Rachid. (2020). Ressources pédagogiques numériques gratuites et en accès libre en Tunisie. *Revue maghrébine de documentation et d'information*, no. 28, p. 23–48, jan. ISSN 1737–0744. <http://www.revue-uma.rnu.tn/index.php/RMDI/article/view/378>