

The application of total quality standards in the Iraqi university libraries: Graduate Library at the college of administration and Economics / University of Karbala, as a model

تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية العراقية : مكتبة الدراسات العليا
بكلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء انموذجا

م.د. اميمه حميد العادلي
كلية الادارة والاقتصاد/ قسم ادارة الاعمال

المستخلص

يهدف البحث الى دراسة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتبة الدراسات العليا في كلية الادارة والاقتصاد بجامعة كربلاء، تكون مجتمع البحث من الاساتذة، وطلبة الدراسات العليا، حيث تم اعتماد عينة قصدية قوامها (106)، تم اختيارها بناء على الاستعمال الفعلي لخدمات المكتبة، اعتمدت الاستبانة كاداة لجمع بيانات البحث تم اعدادها بناء على معايير لجنة (ACRL) التابعة لجمعية المكتبات الامريكية (ALA)، وتكونت الاستبانة من (74) فقرة وزعت ضمن خمسة محاور، كما اعتمد كلا من مقياس ليكرت الخماسي، والوزن المئوي، والوسط الحسابي كاساليب احصائية، وقد توصل البحث لعدد من النتائج منها:

- اقتصر خدمات المعلومات التكنولوجية المقدمة للمستفيدين على تقديم خدمات المكتبة الالكترونية، التي تتألف من قواعد بيانات على الاقراص، فضلا عن الاقراص التي تشتمل على الكتب والرسائل الجامعية، مع ملاحظة عدم وجود عمليات حوسبة لاعمال المكتبة ككل، وعدم وجود امكانية للاتصال بخدمات المكتبة وان كانت في نطاق ضيق عبر شبكة الانترنت.

كما خرج البحث بعدد من التوصيات منها:

- ضرورة الشروع بحوسبة اعمال المكتبة سواء على مستوى التنظيم و الاعداد الفني او على مستوى اوصول المواد للمستفيدين عبر شبكة الانترنت، حيث يمكن للمكتبة حاليا وفي ظل ضعف المبالغ المالية المخصصة لدعم هذا الجانب يمكن ان يشرع العاملون باستثمار ما متواجد لديهم من خط انترنت مع حاسوب للاستفادة من بعض خدمات ال (web2) كالمدونات ومواقع التواصل الاجتماعي لغرض التواصل مع المستفيدين من خدمات المكتبة.

Abstract

The application of total quality standards in the Iraqi university libraries: Graduate Library at the college of administration and Economics / University of Karbala, as a model (Dr. aumaimah hamaid aladly)

The research aims to study the application of total quality management in graduate library in the College of administration and Economics at the Karbala University, the research community of teacher, and graduate students, where the sample adoption of deliberate strong (106), have been selected based on the actual use of library services, Questionnaire adopted as a tool to collect research data have been prepared based on the Standards Committee (ACRL) of the Association of American Libraries (ALA), and formed the Questionnaire of (74) items distributed among five parts, as both a measure adopted Likert Quintet, and weight percentile, and the arithmetic mean as methods statistically, has The research found a number of results, including:

- limited technological information services provided to beneficiaries to provide electronic library services, which is comprised of databases on disks, as well as discs that include books and theses, noting the lack of computerization of the work of the library as a whole operations, and the lack of possibility to connect to library services, though in a narrow range over the internet.

Find out as a number of recommendations including:

- the need to initiate the computerization of business library, whether on the level of organization and technical preparation or at the level of the delivery of materials to the beneficiaries via the Internet, where he currently can library Under weakness allocated to support this aspect of financial amounts can initiate workers to invest what is their internet connection with a computer to take advantage Some of the services (web2) as a blogs and social networking sites for the purpose of communicating with the beneficiaries of library services

المبحث الاول

الاطار العام للبحث

1-1: مشكلة البحث

تعد المكتبات الجامعية احد الركائز المهمة في دعم عملية البحث العلمي والارتقاء بها من خلال مصادر المعلومات التي توفرها من حيث (النوعية والكم)، فضلا عن انواع واساليب تقديم الخدمات للمستخدمين، وفي الوقت الذي تواجه فيه المكتبات ككل على المستويين المحلي والعالمي ثورات التغيير التكنولوجية، فانها وبنفس الوقت تواجه ضرورات ادخال اساليب ادارية حديثة لتمكينها من تغيير هيكلها التنظيمية التقليدية الى هيكل اداري مرنة لها القدرة على الاستجابة لسرعة التغيير والتبديل في اسلوب العمل وتقديم خدمات المعلومات للمستخدمين، ومن ضمن ابرز المفاهيم الادارية التي ظهرت منذ وقت ليس بالقليل في مجال تحسين اداء وخدمات المكتبات الجامعية يبرز لنا مفهوم (اعتماد الجودة الشاملة في تقديم الخدمات للمستخدمين) ، وتتركز مشكلة البحث في كونه يحاول تقديم الاجابة عن التساؤلات البحثية الاتية :

- 1- هل تتسم خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين في المكتبة المبحوثة بمعايير الجودة الشاملة؟
- 2- هل تمتلك المكتبة المبحوثة مقومات تطبيق معايير الجودة من حيث التجهيزات والمجموعة، والبنى التحتية اللازمة والمتلائمة واعداد وفئات المستخدمين من خدمات المكتبة؟
- 3- هل تتسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم خدمات المكتبة للمستخدمين بالجودة الكافية لتلبية احتياجاتهم من المعلومات؟

2-1: اهمية البحث

تتمثل اهمية البحث في الاتي :

- 1- لفت انظار ادارات المكتبات الجامعية، ومنها المكتبة المبحوثة الى اهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين الخدمات.
- 2- الكشف عن اهمية دور معايير الجودة في الوصول الى تلبية رغبات وطموحات المستخدمين وحاجاتهم من المعلومات ، والذي يعد بحد ذاته الهدف الابرز والرئيس لجميع المكتبات، وبشكل خاص (المكتبات الجامعية).
- 3- يمكن ان يسهم البحث الحالي في لفت انظار اعضاء اللجنة الوزارية العليا للاشراف على المكتبات الجامعية في العراق لغرض الاهتمام بضرورة تبني معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية كاسلوب اداري حديث، الى جانب الاهتمام بالتحول التكنولوجي على حد سواء كونهما يعدان الاداة الرئيسية في تطوير المكتبات الجامعية العراقية.

3-1: اهداف البحث

- 1- التعريف بمفهوم الجودة الشاملة، بشكل عام ومفهوم الجودة الشاملة في تخصص المكتبات.
- 2- عرض الميزات الايجابية لنظم الجودة الشاملة واثرها في تطوير المكتبات الجامعية .
- 3- تسليط الضوء على ابرز المبادئ والممارسات الخاصة بتحقيق الجودة الشاملة في المكتبات.
- 4- تحديد مراحل تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات.
- 5- تحديد العقبات التي تواجه المكتبات في مجال تطبيق نظم الجودة الشاملة في اعمالها..
- 6- الكشف عن الواقع الفعلي لمدى تبني المكتبة عينة البحث لنظم الجودة الشاملة ، وتوظيفها في الاستفادة من مواردها الحالية وتطوير خدماتها.
- 7- بيان ابرز الجوانب الايجابية والسلبية في مجال توافر اسس تطبيق نظم الجودة الشاملة في المكتبات عينة البحث .
- 8- الوصول الى توصيات ملائمة لنتائج البحث والتي يمكن ان تسهم في دعم جهود المكتبيين في مجال تبني معايير الجودة الشاملة.

4-1: حدود البحث

- 1- الحدود المكانية : مكتبة الدراسات العليا/ كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء.
- 2- الحدود الزمانية : (2014/10/2-2015/2/2).
- 3- الحدود الموضوعية : (معايير الجودة الشاملة/ خدمات المعلومات/ المكتبات الجامعية)

5-1: منهج البحث

وفقا لطبيعة الدراسة فقد تم اختيار المنهج المسحي لمجتمع الدراسة.

6-1: مجتمع البحث

ضم مجتمع البحث جميع المستخدمين من خدمات مكتبة الدراسات العليا في كلية الادارة والاقتصاد والذين توزعوا ضمن الفئات الاتية :

- 1- اعضاء الهيئة التدريسية في اقسام الكلية (ادارة الاعمال/ العلوم المالية والمصرفية/ المحاسبة/ الاحصاء/ الاقتصاد) اجمالي العدد (98) استاذ بينهم (5) في اجازة دراسية أي ان العدد الفعلي الان (93) استاذ.
- 2- طلبة الدراسات العليا وعددهم (103 طالب) في المرحلة التحضيرية ومرحلة البحث لكلا من درجتي الماجستير والدكتوراه لاقسام الكلية الاتية* (ادارة الاعمال/ العلوم المالية والمصرفية/ الاقتصاد/ الاحصاء/ المحاسبة) .

7-1: عينة البحث

* تم استحداث الدراسات العليا في اقسام الكلية : (ادارة الاعمال 2003/2002 الماجستير، 2011/2010 الدكتوراه) ، (الاقتصاد 2003/2002 الماجستير، 2011/2010 الدكتوراه) ، (العلوم المالية والمصرفية 2009/2008 الماجستير، 2014/2013 الدكتوراه)، (المحاسبة 2014/2013 الماجستير)، (الاحصاء 2015/2014 الماجستير).

لغرض اجراء البحث تم اعتماد عينة قصدية من مجمل مجتمع البحث، اعتمدت الباحثة في اختيارها على استخدام افراد العينة الفعلية لخدمات المكتبة حيث بلغت العينة التي تم اختيارها من الاساتذة (52 استاذ) أي بنسبة (56%) من المجتمع الكلي لفئة الاساتذة، اما العينة التي تم اختيارها من طلبة الدراسات العليا فبلغت (76) طالبا أي بنسبة (59%) من المجتمع الكلي لفئة الطلبة، أي ان مجموع العينة الكلية للبحث تمثل ب(128) مستفيد .

8-1: ادوات جمع البيانات

لغرض اجراء البحث بجانبه النظري والعملي تم اعتماد الاتي :

- 1- الادبيات المنشورة في هذا المجال باللغتين العربية والانكليزية.
- 2- الملاحظة و الاستخدام الفعلي لخدمات المكتبة اثناء الفصول الدراسية السنوية .
- 3- الاستبانة : تعد الاستبانة الاداة الرئيسية المعدة لجمع بيانات البحث، وقد اعدت أسئلتها بناء على معايير رابطة مكتبات الكليات ومراكز البحوث (ACRL)* وهي فرع من جمعية المكتبات الامريكية (ALA)، تاسست في العام (1940)، و مكونة من (12.000) من امناء المكتبات الاكاديمية والبحثية، كما انها تمثل المنظمة الوحيدة في امريكا التي تطور برامج ومعايير لمساعدة امناء المكتبات الاكاديمية على التعلم والابتكار ، وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين في المجتمع الاكاديمي، بعد اكتمال اسئلة الاستبانة تم توزيعها على مجتمع البحث والذي تكون من (128) مستفيد، كان المسترجع منها والصالح للتحليل (106) ورقة استبانة أي بنسبة استرجاع (82.8) وهي عينة ممثلة لمجتمع البحث، وقد شملت ورقة الاستبانة (74) فقرة وزعت ضمن خمسة محاور تمثلت بما يأتي :

- 1- المحور الاول : تضمن (24) فقرة تناولت معلومات خاصة بالافراد عينة البحث .
- 2- المحور الثاني : تضمن (11) فقرة تناولت سهولة الوصول الى المكتبة وملائمة الاثاث والجو العام للمطالعة لراحة المستفيد .
- 3- المحور الثالث : تضمن (25) فقرة تناولت محور انواع الخدمات المقدمة ، ومستوى ونوعية الخدمات المقدمة ومدى ملائمتها لحاجة المستفيد.
- 4- المحور الرابع : تضمن (7) فقرات تناولت كفاءة مجموعة المكتبة وملائمتها لحاجات المستفيدين.
- 5- المحور الخامس : تضمن (7) فقرات تناولت التغييرات التكنولوجية .

7-1: الاساليب الاحصائية

لغرض تحليل نتائج جمع البيانات تم اعتماد الاساليب الاحصائية الاتية :

- 1- اعتماد مقياس (likert) خماسي الدرجات والذي يعد من اكثر الاساليب المستخدمة في الدراسات المسحية في العلوم الاجتماعية، كما انه يتسم بالوضوح والدقة، وقد حددت قيم المقياس من (1) للقيمة الاقل الى (5) القيمة الاعلى.
- 2- التكرارات والنسب المئوية .
- 3- الوسط الحسابي الموزون.
- 4- الوزن المنوي للاستبانة.

8-1: الدراسات السابقة

1-8-1: دراسة سمير مدحت سعيد (2007)⁽¹⁾ "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت(العراق)"

تهدف الدراسة الى معرفة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء معتمدة في ذلك على مدخلين لاجل قياس الجودة وهما (مدخل الفجوة والادراك، وذلك لاجل توفير قاعدة معلومات لادارة المكتبات من خلال معرفة نقاط القوة والضعف فيها وبالتالي اكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم، وما مدى اختلاف المعايير التي تعتمد عليها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيد، أي ان الدراسة تسعى الى تبني مقياس الادراكات ، والتوقعات، في قياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات.

وقد توصل البحث الى عدد من النتائج منها :

* ان مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضوع الدراسة منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الاداء، وهذا يؤكد الحاجة الى اعادة النظر في جميع هذه الابعاد وما تحتوي عليها من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه ، وذلك من اجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة مما ينعكس ايجابيا على زائري المكتبة بحيث تقل او تتلاشى الفروق بين ادراكهم الفعلي لها ، وتوقعاتهم بشأنها.

كما خرج البحث بعدد من التوصيات منها :

* ضرورة الاهتمام بالقوى العاملة بالمكتبة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم لانهم يمثلون الضمانة الحقيقية لنجاح هذا النوع من المكتبات ، فضلا عن كونهم في الواقع جزء من الخدمة المقدمة على ان تركز البرامج التدريبية على البعد السلوكي والشخصي في الخدمة كالمقابلية للاحتمال، والتسامح ، والتلقي، والتقبل، والتوقع، والحس، والتجديد والابتكار ، والتفاوض والتحاور.

* <http://www.ala.org/acrl/> (Association of College and Research Libraries)

1-8-2: دراسة محمود عبد الله الخوالدة، وماجد محمد الخياط (2013) (2) "تقييم مدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين : دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية".

تهدف الدراسة الى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق اداة الدراسة على (380) فردا ممن يستخدمون المكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي ، وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، حيث دلت نتائج الدراسة على ان اكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في (حفظ المراجع) ، حيث بلغ الوسط الحسابي لها (4.01)، بينما كانت اقل الخدمات المتوقعة منة وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين ، حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.72)، وان اكثر المكتبات التي تقدم خدمات للمستخدمين كانت في المكتبة الرئيسية في الجامعة ، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقعة تقديمها من وجهة نظر المستخدمين ، حيث ان جميع المتوسطات الحسابية لكل ابعاد اداة الدراسة كانت اقل من متوسط الخدمات المتوقعة، كما ان الخدمات المقدمة فعليا كانت تقل عن (0.50) في جميع ابعاد اداة الدراسة ، وقد اوصت الدراسة بضرورة اجراء دراسات اخرى مثل تقنين مقاييس لادارة الجودة الشاملة في المكتبات الكليات الجامعية، وعمل خصائص سيكومترية مناسبة لها ، وعمل دراسة مسحية لمقارنة مدى التزام الجامعات الاردنية الحكومية والخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتباتها ، ودراسة ادراكات العاملين في المكتبات الجامعية نحو معايير تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

1-8-3: دراسة نهلة بنت محمد بن عبد الله السليمي (2009) (3) " قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض : دراسة تطبيقية".

تهدف الدراسة الى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقييم جودة تلك الخدمات، لتحديد مواطن القوة والضعف فيها، والخروج ببعض المقترحات لتطوير المقياس المستخدم في الدراسة ووضع الية التطبيق لها، استخدم البحث المنهج الوصفي المسحي، واعدت لهذا الغرض استبانة بالاعتماد على مقياس جودة اداء المكتبات (Libqual) لغرض جمع البيانات من المستفيدين وتحليلها، اضافة الى استخدام اداة المقابلة لجمع المعلومات من العاملين في المكتبات لمجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها :

* عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بجودة الخدمات، كما ظهر عدم وجود خطط مرسومة او واضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات ،في المكتبات محل الدراسة.

كما توصلت الدراسة لعدد من التوصيات منها :

* ضرورة اصدار نسخة عربية لمقياس (libqual) تتبناها جهات مهنية مثل جمعية المكتبات او عمادات شؤون المكتبات بالجامعات الى جانب اهمية توثيق تجارب المكتبات في قياس جودة الخدمات ونشرها سواء نجحت او اخفقت لتستفيد منها المكتبات الاخرى.

1-8-4: دراسة Nigel, B, Butterwick (1993) (4) " ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية"

يهدف البحث في جانبه النظري الى التركيز على مفاهيم ادارة الجودة الشاملة من خلال الاشارة الى اهمية تطبيقاتها واستخداماتها المتزايدة في مختلف قطاعات الخدمات، مع الاشارة الى ضيق نطاق تطبيقاتها في حقل مؤسسات المعلومات ممثلة بالمكتبات بشكل عام، والمكتبات الجامعية بشكل خاص، اما الجانب العملي للبحث فقد تناول بالبحث امكانية تطوير اداء المكتبات الجامعية من خلال اعتماد اساليب نظم الجودة الشاملة ، حيث اعتمدت مكتبة جامعة (الملكة) في (بلفاست)، كعينة لاجراء البحث الميداني ، باستخدام منهج دراسة الحالة ، ومن خلال تحليل البنى التحتية للمكتبة ، واساليب التغيير في الثقافة التنظيمية في المكتبة فقد توصل البحث الى عدد من النتائج منها :

* هناك اتفاق بين ادارة المكتبة والعاملين فيها بنسبة اعلى من المتوسط لاهمية توفير متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ، الى جانب شعورهم المتنامي بضرورة تطبيقها فعليا لمواجهة التحديات المختلفة التي تواجهها المكتبات الجامعية في ظل التحول نحو مجتمع المعلومات.

كما خرج البحث بعدد من التوصيات منها :

* ضرورة تبني الادارة العليا للمكتبة لسياسة نشر ثقافة وفلسفة نظم الجودة الشاملة لتطوير اداء المكتبة بشكل عام، وهذا يتطلب مجموعة قرارات استراتيجية على مستوى اقسام المكتبة ، والعمل على احداث تغييرات تشمل القيم والاتجاهات لجميع العاملين فيها، والعمل على تنمية الابتكار والتجديد والعمل بروح الفريق وتطوير الهيكل التنظيمي للمكتبة وان يكون تحقيق الجودة فيها مسؤولية جميع العاملين وبمختلف الاقسام.

5-8-1: دراسة Uzma Akhtar & Khalid Mehmood Sanghera (5) (2014) " تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية لجامعات القطاع العام"

حاولت الدراسة البحث في مجال الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة التي وضعتها رابطة المكتبات الجامعية والبحثية (ACRL) التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية، وقد تم اختيار جانبين من جوانب الجودة الشاملة في المكتبات وهما (جانب التركيز على رضا المستفيد، وجانب التحسين المستمر في أداء خدمات المكتبة بما في ذلك سهولة الوصول الى مصادر المعلومات، بيئة المكتبات، الموارد، انواع ومستوى خدمات المعلومات)، ومن ثم الحكم على تلك المؤشرات، ضمت عينة البحث (108) فردا تكونت من (20) مكتبي، و(44) عضو هيئة تدريس، و (44) باحث في المكتبات الجامعية، اعتمد البحث المنهج المسحي، من خلال اعداد استبانة وزعت على عينة البحث، واستخدم كلا من (الوسط الحسابي، والنسب المئوية) كاساليب احصائية لتحليل اجابات عينة البحث، وقد توصل البحث الى عدد من النتائج كان من اهمها (ان التركيز الرئيسي في المكتبات الأكاديمية عينة البحث كان على المستفيد، اما في جانب التحسين المستمر لاداء وخدمات تلك المكتبات فعينة البحث اتفقت على اهمية اعادة الاصلاح والتطوير لهذا الجانب كونا تشهد قصورا واضحا في ذلك.

9-1: مكانة البحث الحالي بين الدراسات السابقة

ناقشت الادبيات التي تم استعراضها كلا من مفهوم نظم الجودة الشاملة ومكوناتها وعلاقتها بتطوير كلا من جانبي ادارة المكتبات ونوعية ومستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من خلال إضفاءها عامل القيمة المضافة على اعمال هذه المكتبات باختلاف انواعها سواء كانت مكتبات متخصصة ام أكاديمية، خاصة في ظل تحول المجتمعات وبيئتها نحو اعتماد معايير المعلومات والمعرفة والتطوير الفعلي للاداء من خلال اعتماد معايير الجودة الشاملة في العمل، وقد اعتمد البحث الحالي على الدراسات السابقة في الكشف عن الاطار النظري للعلاقة ما بين نظم الجودة الشاملة وتأثيره على تطوير اداء هذه المكتبات، فضلا عن بيان اساليب الكشف عن وجود هذه النظم واهمية اعتمادها في التقييم الدوري لاعمال المكتبة من خلال التطبيق الفعلي لها على المستوى المحلي، ويمكن بيان مكانة البحث الحالي بين الدراسات السابقة من خلال الاتي :

- 1- انها محاولة لدراسة موضوع تطبيق معايير الجودة الشاملة على مستوى المكتبات الجامعية العراقية وهي محاولة متواضعة للبحث في هذا الاتجاه في تخصص علوم المعلومات والمكتبات على المستوى المحلي.
- 2- قيام البحث الحالي بتسليط الضوء على تشخيص اعتماد معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية العراقية وضرورة تطبيق هذا المورد على رفع قيمة ومستوى الاداء الفعلي لهذه المكتبات.

المبحث الثاني

الجانب النظري للبحث

تطبيق نظم الجودة الشاملة واهميتها في تطوير اداء المكتبات

1-1: المقدمة

تمثل الجودة الشاملة احد الاتجاهات الادارية التي اثبتت نجاحا منذ وقت ليس بالقليل، في مجال استخدامها كاداة للتطوير والتحسين المستمر في اعمال المؤسسات المختلفة، كالمؤسسات التعليمية، وذلك من خلال دورها في تطوير العملية التعليمية بالتركيز على دعم (الملاك التعليمي/ المناهج الدراسية، الاستثمار المنظم للبنى التحتية وتحسين ادائها/ دعم جهود الطلبة والباحثين)، وبما ان المكتبات الجامعية تمثل عنصرا رئيسيا من عناصر البنى التحتية الداعمة للعملية التعليمية والبحث العلمي في الجامعات، لذا يمثل تطبيق معايير الجودة الشاملة احد ابرز الاسس التي يمكن ان تقوم عليها اساليب التحسين في مستوى ونوعية الخدمات التي تضطلع بتقديمها الى جمهور المستفيدين منها، وهنا لا يمكن تصور اعتماد معايير الجودة بقرارات انية مرتجلة غير مدروسة، وانما بالاعتماد على التخطيط المسبق، والمسااعي الصادقة، والتوجه الذكي، من لدن امانة هذه المكتبات بما يسهم في الوصول الى الجاهزية المطلوبة لتبني اسس الجودة في الخدمات، حيث سيشمل تطبيق تلك المعايير توخي الجودة في (المجموعة / حجم المقتنيات/ نوع الخدمات/ تطوير الخدمات التقليدية/ حوسبة كامل اعمال المكتبة)، بما يضمن تحقيق الاستفادة القصوى من جميع الموارد، فضلا عن تلبية احتياجات المستفيدين بالحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.

2-2: مفهوم ادارة الجودة الشاملة

لقد جرت محاولات عدة لتقديم تعريف محدد لادارة الجودة الشاملة، وكانت كل من التعريفات التي نتجت عن هذه المحاولات تتولى ابراز سمة الاستثمار الامثل للموارد والتحسين المستمر حيث تتمحور جميع تلك التعريفات حول هذين العنصرين، ومن ابرز التعريفات للجودة في هذا المجال "ان الجودة هي فن ادارة كامل موارد المنظمة لتحقيق التميز" (6)، او انها " مجموعة المبادئ التوجيهية التي تمثل اسس التحسين المستمر في المنظمة من خلال تطبيق الاساليب النوعية، والادارة الفاعلة للموارد البشرية لتحسين جميع العمليات داخل المنظمة مع الاستعداد لتلبية احتياجات العملاء في الحاضر والمستقبل" (7)، كما تعرف ايضا على انها " مجموعة الادوات والانشطة التي تهدف الى التحسين المستمر على اساس النوعية ومشاركة جميع الاعضاء، وتهدف الى تحقيق النجاح على المدى الطويل من خلال رضا العملاء والفوائد المتحصلة لجميع اعضاء المنظمة والمجتمع" (8) وفي تعريف اخر لاحد الباحثين في هذا المجال حاول تقديم تعريف شامل للجودة الشاملة " انها عملية الادارة الفاعلة لمجموعة أنشطة المنظمة التي يتم تنسيقها لضمان امكانية الوفاء الدائم لمتطلبات وحاجات العملاء، حيث تضمن الجودة مشاركة جميع العاملين وفي مختلف

المستويات الادارية في المنظمة بتنظيم كل من استراتيجياتها وعملياتها وتطويعها وفقا لاحتياجات العملاء ، من خلال التركيز على العناصر الاتية :

الجودة : الحصول على رضا العملاء باستمرار .
الجودة الشاملة : تحقيق نوعية افضل من الخدمات باستثمار كامل امكانيات وموارد المكتبة .
ادارة الجودة الشاملة : ادارة منهجية للحصول على الجودة الشاملة " (9).

2-3: مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات

على الرغم من ان اتجاه تحديد مفهوم الجودة الشاملة في المنظمات بشكله العام لم يحدث فيه ليس او تداخل مع مفاهيم اخرى، الا انه في مجال تحديد مفهوم الجودة في المكتبات كان له تداخل مع مفاهيم اخرى كمفهوم (تقييم الجودة ، او مراقبة الجودة) الا ان الباحثين حاولوا رسم خط التمييز بينها من خلال تعريف تقييم الجودة على انه " المصطلح الذي يدل على كافة التقنيات والانشطة التنفيذية التي تستخدم لتحقيق متطلبات الجودة ، وعادة ما يفسر على انه : مدى المطابقة مع المواصفات المطلوبة" (10) ، اما مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات فيمكن تحديده من خلال التعريفات الواردة في الجدول ، (1) :

جدول (1) يوضح عدد من التعريفات التي توضح مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات

ت	التعريف
1	"وهي تلك العملية المستمرة والنشطة والمتكاملة والمتعلقة بصيانة وتحسين الاداء العام وخدمات المعلومات ، بدلا من كونها مجرد نظام للتقييم والتحقق من وجود الاخطاء في العمل" (11) .
2	" وهي كافة الجهود التي يقوم بها امناء المكتبات في الوصول الى المستفيدين ، وتحقيق مستوى عال لرضاهم عن الخدمات المقدمة ، من خلال تصميم الخدمة المناسبة التي تعتمد على الاجابة عن اسئلة : من هم المستفيدين ؟ ، وماذا يحتاجون ، وماذا يمكن ان تقدم المكتبة لهم" (12).
3	" انها كافة الممارسات التي يقوم بها الملاك المكتبي لتقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين" (13).
	"انها فلسفة ادارية تهدف الى احتضان جميع الانشطة التي تحقق من خلالها احتياجات المستفيدين ورضى المجتمع، مع تحقيق اهداف المنظمة بالاعتماد على اكثر الطرق فعالية من حيث التكلفة ، بالاعتماد على تعظيم امكانيات العاملين والاستثمار المنظم والمدرّس لموارد المكتبة" (14).
5	انها فلسفة الادارة وممارسات المكتبة التي تهدف الى تسخير كافة طاقات الموارد البشرية العاملة في المكتبات بالطريقة الأكثر فاعلية لتحقيق اهداف المكتبة" (15).
6	مجموع السمات والخصائص الخاصة بخدمات المعلومات ، والتي تعكس قدرة المكتبة على تلبية احتياجات المستفيدين المعلنة والضمنية" (16).

ومن كل ما سبق من الممكن أن نعرف الجودة الشاملة في المكتبات على انها : كل ما يتعلق بنشاطات التحسين المستمر في اداء المكتبة وفقا لآليات محددة ومعايير متفق عليها مسبقا من قبل الخبراء في مجال تحسين اداء المكتبات ومحاولة تقديم الخدمة الافضل للمستفيدين. وعلى ذلك فإدارة الجودة الشاملة تهتم بتحسين الخدمة التي تقدمها المكتبة وتواصل التحسين لتشمل جودة الخدمات وجودة الإجراءات وجودة الفعاليات وجودة التوثيق وجودة الإعلان والتغذية الراجعة ..الخ من فعاليات ونشاطات المكتبات.

2-4: بدايات استخدام نظم الجودة الشاملة في المكتبات

حاولت المكتبات منذ وقت ليس بالقليل تحسين خدماتها وادائها بشكل عام باستخدام اساليب مختلفة كحوسبة اعمالها وادخال تحسينات واساليب حديثة في ادارتها، بما يلائم حاجات المجتمع الذي تخدمه، الا ان محاولات استخدام نظم واساليب ادارة الجودة الشاملة في حقل المكتبات يبدو انه جاء متأخرا نوعا ما، ففي الولايات المتحدة الامريكية كان اول ظهور لتطبيقات نظم ادارة الجودة الشاملة في مكتبات المستشفيات، والمكتبات العسكرية، وبعض مراكز المعلومات الملحقة ببعض انواع المؤسسات التجارية مثل شركة (3M)، بينما تعد جامعة (Oregon State) من اوائل الجامعات التي قامت بالتطبيق الفعلي لنظم الجودة الشاملة في اعمال مكتباتها وذلك ما بين العامين (1989-1990)، سعيا منها لتحسين خدماتها واسلوب استخدام مصادرها، فضلا عن تحسين ادائها العام في جميع المجالات (17)، ويلي استخدام مكتبات جامعة (Oregon State) لمفهوم ادارة الجودة الشاملة العديد من المكتبات الجامعية، منها مكتبة كلية (Harvard)، فضلا عن اتجاه اغلب المكتبات المتخصصة فيما بعد لتطبيق نظم واساليب ادارة الجودة الشاملة في اعمالها، ثم تلا ذلك استخدام نظم الجودة الشاملة في كل من بريطانيا والدنمارك، واستراليا، التي قامت بتطبيق وتبني نظم الجودة الشاملة في العديد من مكتباتها الاكاديمية منها مكتبات جامعة (Victoria)، ومكتبات جامعة الحدود الشمالية، فضلا عن مكتبات الاقليم العسكري لجنوب ويلز الجديدة والمكتبة العامة بمدينة (بسايد) الاسترالية (18)، وفي شهر اكتوبر من العام (1999)، قامت جمعية مكتبات البحث الامريكية (ARL) بدراسة عدد من المقاييس لاستخدامها في قياس جودة اداء المكتبات البحثية، وبعد مراجعة عدد من المقاييس واجراء التعديلات عليها تم اصدارها بشكلها النهائي عام (2003)، تحت عنوان (Libqual) حيث قامت الجمعية وبالتعاون مع جامعة (A&M) في ولاية تكساس في تطبيق ذلك المقياس لقياس كفاءة وجودة اداء تلك المكتبات (19)، كما اسهمت رابطة مكتبات الكليات والمراكز البحثية (ACRL) التابعة لجمعية المكتبات الامريكية ايضا باعداد

مجموعة من معايير الجودة للمكتبات الجامعية والتي اعتمدتها بشكل كامل فيما بعد العام 2005، ووفقا للموقع الرسمي لجمعية المكتبات الأمريكية تعد هذه الرابطة الأكثر تأثيرا في مجال اعداد المعايير في مجال دعم المكتبات الجامعية حيث تضم في عضويتها (12.000) عضوا ، وهو ما يمثل (20%) من اجمالي عضوية الجمعية ككل، كما ان لها دور في توجيه معايير ال (IFLA) على مستوى تحديد المعايير المعتمدة عالميا (20)، كما اسمت المنظمة العالمية للتقييس والسيطرة النوعية على ايجاد عدد من المعايير الخاصة بتقديم الخدمات المكتبية بشكل عام، فضلا عن قيام العديد من مراكز التقييس والسيطرة النوعية في العالم بالعمل على بلورة معايير خاصة باداء المكتبات منها المواصفة البريطانية للخدمات المكتبية (BS 4778) (21) في العام (1991).

2-5: اهمية تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات

تواجه المكتبات بشكل عام، والجامعية منها بشكل خاص عددا من التحديات، قد يمثل قمة هذه التحديات هو موضوع التغييرات التكنولوجية في اساليب بث وتناقل المعلومات ، مع تعدد اشكال اوعية المعلومات وتشتتها، فضلا عن وجود اشكالية محدودية الميزانيات المخصصة مقارنة بما ينشر ويبحث في مختلف الاختصاصات من مواد حديثة ، ولكي تصمد المكتبات في مواجهة هذه التحديات عليها ان تقوم بتغيير اساليبها الادارية التقليدية ، من خلال تبني ممارسات جديدة قد يكون في مقدمتها تبني معايير الجودة الشاملة ، وبشكل عام يمكن ابراز اهمية تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات من خلال الاتي :

- 1- ان تبني معايير الجودة الشاملة سيضمن وجود نهج اداري قائم على فلسفة التحسين المستمر لنوعية ومستوى الخدمات المقدمة، بما يضمن رضى المستفيدين عما يتلقونه من خدمات.
 - 2- تضمن معايير الجودة زيادة مساحة الدور الذي سيشغله جميع العاملين في المكتبة ضمن عمليات صنع القرار ، مما يؤدي بالنتيجة الى دعم العاملين لجميع توجهات ادارة المكتبة في مجال تبني وتطوير اعمال المكتبة كونهم جزء من مركز اتخاذ القرار (22).
 - 3- تضمن معايير الجودة مستوى عال للتدريب ولجميع فئات العاملين في اقسام المكتبة المختلفة، وذلك لكون التدريب المستمر والقائم على الحاجة الفعلية ، يعد احد المعايير الرئيسة ضمن تطبيق معايير الجودة في المكتبات فهي التي تضمن مستوى اعلى من المهارات للعاملين.
 - 4- تحسين طرق التواصل بين العاملين في المكتبة من خلال تطبيق معايير العمل ضمن مبدأ (فرق العمل الجماعية) (23).
 - 5- توفير معايير منهجية لاختيار مصادر المعلومات في المكتبة بناء على الحاجة الفعلية للمستفيدين من خدمات المكتبة.
- وبشكل عام تشير العديد من الدراسات الى اهمية تطبيق الجودة في المكتبات من خلال المقارنة بين اسلوب الادارة التقليدية في المكتبات ، واسلوب الادارة باعتماد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، ويمكن بيان هذا الفرق من خلال المقارنة الموضحة بالجدول الاتي :

جدول (2) يوضح مقارنة بين اساليب الادارة التقليدية واساليب الادارة باعتماد الجودة الشاملة (24)

ت	الادارة باستخدام مبادئ الجودة الشاملة	الادارة بالطرق التقليدية
1	الخدمات تحركها الحاجة الفعلية للمستفيد	الخدمات تحركها ادارة المكتبة
2	تخطيط استراتيجي دائم على المدى الطويل	تخطيط على المدى القصير
3	تعتمد في القرارات على البيانات والاحصاءات الفعلية	تعتمد في اتخاذ القرارات على وجهات النظر
	تحديد مواطن الخطأ ومعالجتها قبل حدوثها	معالجة المشاكل بعد حدوثها
5	التحسين المستمر الدائم في الاعمال	التحسين بشكل متذبذب
6	العمل ضمن فرق العمل الجماعية	العمل والتكليفات المنفردة
7	مشاركة عالية للموظف في صنع القرار	التسلسل الهرمي الاداري يحجم مشاركة الموظف في صنع القرار
8	اعتماد مبدأ القيادة في الادارة	الادارة التقليدية

2-6 : مبادئ تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات

على ادارات المكتبات ان تأخذ بنظر الاعتبار ان تطبيق مبادئ الجودة لم يعد خيارا اضافيا، وانما استراتيجية اساسية تمثلها مجموعة من المبادئ التي يمكن توضيحها من خلال الاتي :

- 1- جودة الخدمة للمستفيدين
- ويعد من أبرز المبادئ التي تقوم عليها معايير الجودة الشاملة في المكتبات، وهنا يكون تخطيط وتنفيذ الخدمة بناء على ما يحقق حاجة ورضا المستفيد ، ففي جودة الخدمات المستفيد هو الحكم النهائي على مستوى الخدمة المقدمة (25).
- 2- الالتزام الفاعل من لدن الادارة العليا بالتبني الفعلي للجودة في العمل
- وتعد الادارة العليا للمكتبات ركيزة مهمة في انجاح مشروعات تبني الجودة في خدمات المعلومات المقدمة ، وفي كامل اعمالها المختلفة، حيث اثبتت الدراسات ان احد الاسباب الشائعة لفشل برامج الجودة الشاملة ، هو عدم وجود التزام بهذه المعايير من لدن الادارة العليا (26).

3- التحسين المستمر

ان مفهوم التحسين المستمر هو عامل النجاح الحاسم في اية مكتبة ، على ان يشمل التحسين كافة الانشطة ، ويعد التحسين المستمر الطريق الوحيد الذي يحافظ على تقديم افضل المستويات في خدمة المستفيدين(27).

4- الاستجابة السريعة

يعد مبدأ الاستجابة السريعة العنصر الفعال في جانب تحسين الوقت المطلوب لتقديم الخدمة للمستفيدين ، على ان يشتمل مبدأ الاستجابة السريعة تقليل الوقت الروتيني المستغرق في الحصول على الخدمة، وذلك عن طريق التخلص من الحلقات الغير ضرورية ، ويمكن الوصول لتحقيق هذا المبدأ من خلال هيكلة واعادة تصميم الوظائف والاعمال داخل المكتبة(28).

5- اعتماد مبدأ التحليل الاحصائي

من ابرز المبادئ التي تعتمد عليها معايير الجودة ، وذلك لكونه يوفر حقائق يومية وموثقة عن طبيعة وواقع الانشطة والاعمال والخدمات المقدمة، مما يساهم بكونه الاداة الفاعلة والمعتمدة بالتخطيط للمستقبل ، ومراجعة وتتبع مستوى الاداء في الخدمات المقدمة الى المستفيدين لغرض تحسينها، كما يمكن ادارة المكتبة من اجراء المقارنات فيما بين فترات العمل السابقة والحالية للوصول الى مستوى التحسين الفعلي في العمل(29).

6- مشاركة الموظفين

تتطلب بيئة عمل الجودة الشاملة ، نوع من العاملين يتميزون بالتدريب والتاهيل الجيد والقدرة على المشاركة الايجابية في كافة أنشطة تحسين الخدمة ، ومما يعزز هذه الايجابية في المشاركة هو اعتماد ادارة المكتبة على استراتيجية اشراك العاملين في وضع الخطط واتخاذ القرارات ، فضلا عن تحسين أنظمة الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين على بذل اقصى الجهود الممكنة في دعم اعمال وخدمات المكتبة(30).

7- شيوع ثقافة ادارة الجودة

يعتمد هذا المبدأ على اشاعة ثقافة ادارة الجودة في المكتبة وعلى كافة المستويات، فليس من السهل ادخال مبادئ ادارة الجودة قبل خلق الثقافة التعاونية المفتوحة بين الادارة العليا والعاملين الذين عليهم ان يكونوا على دراية كاملة بانهم المسؤولون عن رضا المستفيدين. (31)

2-7: الممارسات المساهمة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات

يمكن للمكتبة ان تحقق تطبيق معايير الجودة من خلال جميع الممارسات التي تمكن المكتبة من تقديم خدمات عالية الجودة ، وتتمثل هذه الممارسات بالاتي :

1- تطوير الخدمات واساليب تقييم الاعمال بما ينسجم مع حاجة المستفيدين.

2- رفع مستوى المهارات المهنية للعاملين ، عن طريق التطوير المستمر ، فالتدريب يعد عنصرا مهما من العناصر التي تسهل للعاملين امكانية التكيف مع التغييرات الجديدة ، بما في ذلك التحسينات التكنولوجية.

3- التحسين المستمر في الاداء العام لنشاطات المكتبة من خلال الاستفادة المثلى من وظيفة الرقابة الادارية ، بالاعتماد على مراقبة مدى مطابقة المتطلبات والاحتياجات، والمعايير المطلوبة للجودة مع المؤشرات الفعلية لخدمات المكتبة، وتساهم هذه العملية في الوصول الى امكانية التعرف الى أي مدى تم الوصول في تحقيق اهداف التحسين في العمل(32).

4- اسناد مهام القيادة الادارية العليا (الامانة العامة) للمكتبة الى الاشخاص الذين يكون لديهم امكانية واستعداد عال لخلق ثقافة تنظيمية جديدة داخل المكتبة، تعتمد تطبيق معايير الجودة الشاملة التي تتمكن بها من تحديد ادوار الافراد ضمن خدمات المعلومات المقدمة من مختلف اقسام المكتبة، والحد من الاخطاء والاختلافات بالعمل من خلال مراقبة تنفيذ وتقديم تلك الخدمات احصائيا ، مع العمل على اختيار كفاءات مساندة لادارة المكتبة ، تعمل على التخطيط ، والمتابعة ، لعمليات التحسين المستمر والتي تساهم في تحقيق الجودة الشاملة(33).

2-8: مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات

ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات يعتمد على عدد من المراحل المطلوبة لضمان نجاح التطبيق الفعلي ، ويمكن بيان مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات من خلال الاتي :

1- ادراك الادارة العليا لاهمية الجودة الشاملة والالتزام بتطبيقها :

أي ضرورة تفهم وادراك الادارة العليا للمكتبة لاهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة ودورها الفاعل في تحسين مستوى الاداء العام لخدمات المعلومات المقدمة الى المستفيدين ، وان يكون هناك استعداد من لدن جميع العاملين لتبني تطبيق تلك المعايير في العمل (34).

2- التحليل الكامل للبنى التحتية للمكتبة :

في أي مشروع تنوي ادارة المكتبة الخوض فيه عليها ان تدرس مسبقا كامل امكانيات المكتبة من حيث (المساحة، البناء، الاثاث، مجموعة المكتبة من حيث النوع والحجم، فضلا عن كامل امكانياتها التقنية والمالية) باعتبارها العناصر الفاعلة في التأثير على أي مشروع تنبناه المكتبة ومن ذلك تبني تطبيق الجودة الشاملة(35).

3- الحد من دورة الوقت المطلوب لتقديم الخدمات (تبسيط اجراءات العمل):

وهي اداة اساسية تستخدم في تبسيط اجراءات العمل ، والخطوة الاولى تبدأ بفحص دقيق لنظام الاعمال ككل ، ومدى تطابقه مع الهدف العام للمكتبة، مع العمل على تحليل كامل عناصر نظام الاعمال ، والعمل على رسم خارطة تدفق الانشطة ، وتبسيط الضوء على وظيفة كل عنصر، واهميته في تحقيق اهداف المكتبة ، واساليب انجازه ، ومدى امكانية دمج مع عنصر اخر مقارب له ، لغرض اختزال حلقات العمل الروتينية الغير ضرورية، بما يساهم في توفير موارد المكتبة ، وتسريع وقت حصول المستفيد على الخدمة ، باقل تكلفة(36).

4- صياغة خطة التحسين :

لتنبي تنفيذ معايير الجودة ، على ادارة المكتبة ان تعمل على وضع خطة مسبقة ومدروسة لذلك، من خلال تحديد المشاكل والعقبات التي تواجه العاملين ، والعمل على اشراكهم في التخطيط لاساليب التحسين المطلوب تنفيذها (37).

5- اعتماد مبدأ الثبات في الهدف لتحسين الخدمات :

ثبات الهدف يتطلب الابتكار ، والاستثمار الامثل لموارد المكتبة، فضلا عن التحسين المستمر للخدمات من خلال دعم جميع الانشطة المرتبطة بتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، وتلك المتعلقة بالتعامل معهم بشكل مباشر(38).

6- التدريب واعادة التاهيل:

على ادارة المكتبة ان تكون على علم كافي لاهمية القيام بتبسيط الضوء على موضوع تدريب واعادة تاهيل العاملين ، كي تكون مهاراتهم ملائمة للدور التي سيكون عليهم القيام بها عند تطبيق الجودة الشاملة.

7- اشاعة الثقة بين العاملين والادارة

وتبرز اهمية هذه الخطوة في التقليل من مشاكل مقاومة التغيير التي يتم القضاء عليهما من خلال اطلاع ادارة المكتبة على مخاوف وهموم العاملين، فضلا عما يحققه عامل الثقة من انعكاس ايجابي على جميع العاملين مما يؤدي الى تعزيز العلاقات المتبادلة وتعزيز مبدأ العمل الجماعي لدعم خدمات المكتبة المقدمة الى المستفيدين(39).

8- تنفيذ البرامج المخطط لها :

وهنا يتم المباشرة بتنفيذ الخطط التي تم وضعها بناء على معايير الجودة ، التي ستضمن التحسين المستمر في مستوى الخدمات المقدمة ، سواء عن طريق تطوير الخدمات الموجودة اساسا في المكتبة، او باستحداث خدمات جديدة.

9- التغذية الراجعة :

وفي هذه المرحلة يتم المباشرة بتقييم برامج التحسين ، ويمكن ان تكون التغذية الراجعة قائمة على اساس المراجعة الذاتية من داخل المكتبة، او من خلال عمل الدراسات المسحية لاراء المستفيدين عن نوعية ومستوى الخدمات المقدمة لهم بعد اجراء التحسينات.

9-2: معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة

ان نجاح او فشل تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات يختلف من مكتبة الى اخرى وفقا لاختلاف استراتيجيات التخطيط من لدن الادارة ،و المبادئ التي يتمسك بها العاملون في تقديم خدمات المعلومات، فضلا عن بيئة وامكانيات وواقع المكتبة، ورغم ذلك الا ان هناك بعض العقبات التي يمكن ان تقف في طريق تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات بشكل عام يمكن الاشارة اليها من خلال الاتي :

1- اشكالية تطويع معايير الجودة الشاملة لملائمة عمل المكتبات : ان معايير ادارة الجودة الشاملة وضعت اساسا في بيئة الاعمال والادارة الصناعية وهي قطاعات ربحية، وهنا قد لا يصلح تطبيق هذا المفهوم والمعايير التي اعدت على بعض القطاعات الخدمية التي تكون في كثير من الاحيان غير ربحية كالمكتبات الجامعية.

2- طول المدة المطلوبة لتنبي معايير الجودة بشكل كامل: ان تطبيق معايير الجودة الشاملة كاساس لتحسين الاداء العام للمكتبة هو استثمار طويل الاجل ، عادة ما سيحتاج الى سنوات لتغيير الثقافة التنظيمية داخل المكتبة ، الى جانب تغيير هيكلية العمليات والنشاطات الخاصة بالمكتبة(40).

3- الاشكاليات المرتبطة بالعاملين: وتشتمل موضوع (النقص في الخبرات، والحاجة الى التدريب واعادة التاهيل الى جانب احتواء قضايا مقاومة التغيير).

4- تحقيق الموازنة بين الضوابط الادارية وتمكين الموظف : من ابرز القضايا التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة ، هو كيفية الوصول الى موازنة فعلية بين الضوابط الادارية الخاصة باجراء العمليات داخل المكتبة ، وبين تطبيق معايير الجودة الخاص بآتاحة الحرية المطلوبة للعاملين للقيام بالمبادرات اللازمة لتطوير العمل .

5- الضغوط المالية : ان تطبيق معايير الجودة سيحتاج الى تحسين نوعي على مستوى الموارد المادية للمكتبة لدعم (البنيات، والاثاث، ومصادر معلومات المكتبة، فضلا عن قضايا التدريب، مع حاجة لموازنة خاصة لدعم مشاريع حوسبة جميع اعمال اقسام المكتبة(41).

المبحث الثالث

الدراسة الميدانية

تطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتبة الدراسات العليا لكلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء

1-3: مقدمة

لقد قام المتخصصون في حقل المكتبات من الطلبة والباحثين في الجامعات العراقية بدراسة اساليب الجودة الشاملة في المكتبات منذ وقت ليس بالقليل، لكن المصطلحات التي استخدمت للتعبير عن هذه الاساليب تفاوتت على نطاق واسع، منها (دراسات تقييم اداء المكتبات، ودراسات تقييم الخدمات، فضلا عن دراسات تقييم مجموعة المكتبة)، الى جانب دراسات تقييم نظم استرجاع المعلومات باستخدام معايير الدقة ، مع الدراسات المتعلقة بمسح آراء المستفيدين حول اداء المكتبات، كل هذه الدراسات تجعلها جزءاً لا يتجزأ من دراسات الجودة في المكتبات ،الا انها كانت باستخدام اليات ومنهجيات مختلفة للتقييم ، وسيتم في هذا المبحث تحليل بيانات استبانة البحث التي اعدت اعتمادا على معايير جودة المكتبات الجامعية التي وضعتها لجنة (ACRL) التابعة لجمعية المكتبات الامريكية ، فضلا عن التطرق لالقاء نظرة سريعة على مكتبة الدراسات العليا في كلية الادارة والاقتصاد بجامعة كربلاء.

2-3: مكتبة الدراسات العليا في كلية الادارة والاقتصاد :

تأسست المكتبة في عام 2008 في كلية الإدارة والاقتصاد وتتألف من قسمين هما (قسم المكتبة التقليدية، وقسم المكتبة الالكترونية)، وتتألف المكتبة من ثلاثة قاعات للمكتبة التقليدية، وقاعة رابعة للمكتبة الالكترونية، وتتخصص المجموعة بأقسام إدارة الأعمال، اقتصاد، علوم مالية ومصرفية، محاسبة، إحصاء . باللغتين العربية والانكليزية.

جدول (3) يوضح تفاصيل مكتبة الدراسات العليا في كلية الادارة والاقتصاد بجامعة كربلاء

ت	الفقرة	المحتوى
1	نظام الفهرسة والتصنيف المتبع	البسط والمقام
2	فهرس المكتبة	مطبوع
3	مجموعة الكتب العربية	3011
4	مجموعة الكتب الاجنبية	2030
5	الدوريات	650
6	رسائل الماجستير والدكتوراه	260
7	الكتب والمواد الية في المكتبة الالكترونية	3400
8	عدد الحواسيب	20
9	الطابعات	4
10	خطوط الانترنت	12
11	اجهزة الاستنساخ	1
12	نظام الاعارة	رفوف مفتوحة للاساتذة، وفهارس مطبوعة لطلبة الدراسات العليا
13	وقت عمل المكتبة	(8.30 صباحا—2.30 ظهرا)

3-3: تحليل بيانات الاستبانة الموزعة على عينة البحث

1-3-3: المحور الاول / وصف عينة البحث

أ / وصف عينة البحث وفقا للجنس

جدول (4) يوضح وصف عينة البحث وفقا للجنس

ت	الجنس	العدد	%
1	ذكور	62	57
2	اناث	44	43

يوضح الجدول (4) توزيع عينة البحث وفقا للجنس حيث مثلت اعلى النسب (57%) للذكور ، والنسبة الاقل (43%) للاناث.

ب/ وصف عينة البحث وفقا للتخصص

جدول (5) يوضح وصف عينة البحث وفقا للتخصص

ت	التخصص	العدد	%
1	ادارة اعمال	27	25
2	علوم مالية ومصرفية	22	21
3	محاسبة	9	8
4	احصاء	12	11
5	اقتصاد	36	35

يوضح الجدول (5) وصف عينة البحث وفقا للتخصص ، حيث مثلت اعلى النسب (35%) لتخصص الاقتصاد، تليه نسبة (25%) لقسم ادارة الاعمال، وقد يعود السبب في ذلك الى قدم هذه الاقسام بافتتاحها للدراسات العليا حيث تعد من اوائل اقسام الكلية التي استحدثت ، مرحلتها الماجستير، والدكتوراه ، فضلا عن كون اساتذة القسمين يمثلون الشريحة الاكبر بالتخصص ضمن الكلية.

ج/ وصف عينة البحث وفقا للمؤهل العلمي

جدول (6) يوضح وصف عينة البحث وفقا للمؤهل العلمي

ت	المؤهل العلمي	العدد	%
1	استاذ	3	3
2	استاذ مساعد	8	8
3	مدرس	17	16
4	مدرس مساعد	13	12
5	طالب ماجستير	47	44
6	طالب دكتوراه	18	17

يوضح الجدول (6) وصف عينة البحث وفقا للمؤهل العلمي ، حيث مثلت اعلى النسب (44%) لفئة طلبة الماجستير ، تليها (17%) لفئة طلبة الدكتوراه وتعد هذه النسب منطقية خاصة بالنسبة لطلبة المرحلتين في السنة التحضيرية حيث تعد المكتبة مكانا لاجتماع طلبة الدراسات العليا، فضلا عن اهميتها في تلبية احتياجات المعلومات للطلبة في مجال القيام بواجباتهم اليومية .

د/ وصف عينة البحث وفقا لعدد مرات ارتياد المكتبة

جدول (7) يوضح وصف عينة البحث وفقا لعدد مرات ارتياد المكتبة

ت	الفترة	العدد	%
1	يومية	19	18
2	مرتين في الاسبوع	22	21
3	مرة في الاسبوع	16	15
4	مرتين شهريا	27	26
5	مرة شهريا	12	11
6	غير محدد	10	9

يوضح الجدول (7) توزيع عينة البحث وفقا لعدد مرات ارتياد المكتبة حيث مثلت اعلى النسب (26) للعدد (مرتين شهريا) ، تليها نسبة (18%) للزيارة اليومية للمكتبة ، علما ان فترات ارتياد المكتبة بشكل منتظم شكلت مجموعها (91%) ، وهذا مؤشر قوي من عينة الدراسة على وجود تردد دائم على استعمال خدمات المكتبة، مما يجعلهم على تواصل دائم مع عمليات التحسين المستمرة التي تقوم بها المكتبة فعليا او التي قد تقوم بها فيما بعد.

هـ/ وصف عينة البحث وفقا لسبب استخدام المكتبة

جدول , (8) يوضح وصف عينة البحث وفقا لاسباب ارتياد المكتبة

ت	الفترة	العدد	%
1	الاجتماع مع الزملاء	15	14
2	المطالعة لأغراض الامتحانات	12	11
3	الاستعمال الفعلي لمجموعة المكتبة التقليدية	57	54
4	استعمال المكتبة الية	18	17
5	استعمال تطبيقات وموارد شبكة الانترنت	4	4

تشير نسب الجدول , (8) الخاص بوصف عينة البحث وفقا لاسباب ارتياد المكتبة الى ان اعلى النسب (54%) كانت لاغراض الاستعمال الفعلي لمجموعة المكتبة التقليدية، تليها نسبة (17%) لاغراض استعمال المكتبة الية ، وبمجموع النسبتين تمثلان (71%) من الاسباب الفعلية لارتياد عينة البحث للمكتبة وهذه نسبة ممثلة لحكم العينة على خدمات المكتبة ، ووجود حاجة ملحة لحت ادارة المكتبة ، والملاك العامل فيها لاهمية المبادرة بتغيير اساليب تقديم الخدمات وتحسينها بالاعتماد على تطبيق معايير الجودة، سيما وان كلية الادارة والاقتصاد تعد ضمن ابرز المؤسسات التي تدرس هذا النوع من الموضوعات وتمتلك مركزا للتعليم المستمر يتضمن برامج تدريبية على موضوعات ادارية مهمة وحديثة ومن ضمنها التدريب على تطبيق الجودة الشاملة، ويمكن للملاك العامل في المكتبة الاعتماد على خبرات اساتذة الكلية واستشارتهم بما يضمن وضعهم على الطريق الصحيح في مجال التطبيق لمعايير الجودة في العمل، وتقديم الخدمات.

3-3-2: تحليل بيانات المحور الثاني /سهولة الوصول الى المكتبة ، وملائمة الاثاث والجو العام فيها لحاجات المستفيد

جدول , (9) يوضح فقرات محور سهولة الوصول الى المكتبة ، وملائمة الاثاث والجو العام فيها لحاجة المستفيد

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الوزن المنوي
1	مبنى المكتبة قريب ومناسب للوصول اليه من قبل جميع المستفيدين في الاقسام المختلفة للكلية.	67	38	1	--	--	4.6	92.4
2	وجود علامات للدلالة على موقع مبنى المكتبة، مع علامات تدل على اماكن الاقسام فيها.	--	4	--	12	90	1.2	24.5
3	وجود تعليمات لمساعدة المستفيدين في استعمال موارد المكتبة.	12	2	42	29	21	2.5	51.5
4	توفر المكتبة اماكن مريحة من حيث المساحة للمطالعة.	81	22	--	3	--	4.7	94.1
5	توفر المكتبة جو دراسي هادئ	102	1	3	--	--	4.9	98.6
6	توفر المكتبة مكاتب خاصة للمطالعة الفردية (معتكفات).	--	--	--	--	106	1	20
7	وجود ممرات ومساحة كافية لحركة المستفيدين في قاعة المطالعة، وباقي اجزاء المكتبة.	31	63	--	12	--	4.0	81.3
8	الاثاث من (مناضد وكراسي) مريحة للجلوس عليها اثناء المطالعة في المكتبة.	1	3	1	28	73	1.4	28.1
9	كفاية اعداد (الكراسي والمناضد) الخاصة بمطالعة المستفيدين.	13	52	41	--	--	3.7	74.7
10	توفر التدفئة والتبريد في اماكن المطالعة .	---	---	---	72	34	1.6	33.5
11	مستوى الاضاءة الصناعية والطبيعية مناسب لجميع اماكن المكتبة ، خاصة اماكن مطالعة المستفيدين.	39	44	23	--	--	4.1	83.0

تشير الاوزان المئوية الواردة في تحليل بيانات المحور الثاني الخاص بسهولة الوصول الى المكتبة، وملائمة الاثاث والجو العام فيها لحاجة المستفيد الى وجود اعلى الاوزان المئوية (98.6) للفقرة الخامسة المتعلقة بتوفر الجو الدراسي الهادئ، تليها الفقرة الرابعة والاولى (92.4)(94.1) اللتان تدلان على وجود مساحة مناسبة لاماكن المطالعة ، ومناسبة موقع المكتبة للوصول اليه، الا ان اقل الاوزان المئوية (20)- (24.5- 28.1) ضمن هذا المحور كانت لل فقرات الثانية، والسادسة، والثامنة واللاتي كن متعلقات بعدم وجود اشارات للدلالة على موقع المكتبة، وعدم وجود معتكفات خاصة للمطالعة الفردية ، وضعف ملائمة الاثاث من حيث المناضد والكراسي لراحة المستفيدين، وتعد هذه الفقرات من الفقرات الرئيسية التي من الضروري لادارة المكتبة العمل على معالجتها من خلال العمل على مفاتحة الجهات المسؤولة في الكلية لاعادة النظر بتأثيث المكتبة علما ان المكتبة تمتلك مساحة جيدة لوضع عدد وان كان محدود من اماكن المطالعة الفردية.

3-3: المحور الثالث : جودة خدمات المكتبة ، وتشتمل على :

اولا : انواع الخدمات

ثانيا: جودة الخدمات

اولا / انواع خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة

جدول , (10) يوضح انواع الخدمات المقدمة في المكتبة المبحوثة

ت	خدمات المعلومات	العدد	%
1	خدمات اعادة (داخلية/ خارجية)	106	100
2	خدمات تصوير واستنساخ ورقي والالكتروني	89	84
3	خدمات مرجعية	106	100
4	خدمات تدريب مستفيدين	72	68
5	خدمات اعلامية	---	--
6	خدمات احاطة جارية	35	33
7	خدمات تسويق معلومات	---	--
8	خدمات استخلاص وتكشيف	---	--
9	خدمات ترجمة	---	--
10	خدمات بحث بالاتصال المباشر باستخدام موارد وتطبيقات الانترنت	18	17
11	خدمات بحث في قواعد البيانات على الخط المباشر	---	--
12	خدمات دعم التعليم الالكتروني	---	--

تشير بيانات الجدول (10) الى اقتصار خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة على ستة خدمات من مجموع اثنا عشر خدمة من المفترض ان تضطلع المكتبات الجامعية بتقديمها ، وتاتي في مقدمة هذه الخدمات ، خدمة الاعارة ، والخدمة المرجعية، التي مثلت اعلى النسب (100%)، تليها خدمات التصوير والاستنساخ الورقي والالكتروني (84%)، اما اقل النسب (17%) فكانت لخدمات الاتصال بشبكة الانترنت، علما ان ادارة المكتبة من الممكن ان تبدأ ولو بشكل تجريبي بعملية استحداث خدمات جديدة بمعدل خدمتين سنوياً، للوصول الى تقديم اكبر تنوع من خدمات المعلومات ، والتي من الممكن ان تجتذب عدد اكبر من المستفيدين للحصول على الخدمات المميزة التي تقدمها المكتبة، مع اهمية حرص العاملين على تجويد ما يقومون بتقديمه من خدمات .

ثانيا/ جودة خدمات المعلومات المقدمة

جدول , (11) يوضح مدى جودة خدمات المعلومات المقدمة من وجهة نظر المستفيدين

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الوزن المنوي
1	المكتبة تقدم خدماتها لجميع فئات المستفيدين في الكلية دون استثناء.	---	---	---	62	44	1.5	31.6
2	تقدم المكتبة خدماتها للمستفيدين من خارج نطاق الكلية.	38	12	27	29	--	3.5	71.1
3	وجود ساعات عمل اضافية ضمن الدوام المسائي لتوسيع نطاق وقت تقديم الخدمات للمستفيدين.	--	---	---	---	106	1	20
4	سرعة تقديم الخدمة والاستجابة لطلبات المستفيدين.	12	23	48	17	6	3.1	63.3
5	دقة الخدمات المقدمة وكفائتها لحاجة المستفيدين	14	37	13	23	19	3.0	60.7
6	اجراءات تقديم الخدمة تتسم بالبساطة والابتعاد عن الروتين وتبسيط اجراءات استعمال موارد المكتبة.	8	19	2	40	37	2.2	45.0
7	جودة انواع الخدمات المقدمة للمستفيدين.	18	6	17	37	28	2.5	50.3
8	وجود تحسينات جديدة في الخدمات المقدمة للمستفيدين	---	---	---	44	62	1.4	28.3
9	تحديث خدمات المكتبة وفقا للتغيرات في مجال بناء المجموعات ودعم البحث العلمي	---	---	3	49	54	1.5	30.3
10	التعاون الايجابي من لدن العاملين في المكتبة مع المستفيدين في تفهم احتياجاتهم من مصادر المعلومات وتلبيتها.	22	27	45	11	1	3.5	70.9
11	حسن تعامل الملاك العامل في المكتبة مع المستفيدين.	19	21	62	3	1	3.5	70.1
12	تهتم المكتبة براء المستفيدين ومقترحاتهم وتفضيلاتهم في تقديم خدمات جديدة واجراء تحسينات على الخدمات	10	2	29	27	38	2.2	44.7
13	لدى العاملين رغبة عالية للاستجابة لطلبات المستفيدين بما يسهم في تقديم مستوى عال من جودة خدمات المعلومات	12	23	41	18	12	3.0	60.9

تشير بيانات الجدول , (11) الخاص بمقدار جودة خدمات المعلومات المقدمة من لدن الملاك المكتبي للمستفيدين الى ان اعلى الاوزان المنوية لثلاث فقرات (الثانية، العاشرة، الحادية عشرة) كانت ما بين (70.1 – 70.9) ، وهذه اوزان اعلى من درجة (متوسط) بقليل وهي اوزان لا تدل على مستوى رضى كبير عن ما يقدم من خدمات معلومات في المكتبة ، والتي تدور في معظمها حول خدمتي الاعارة والخدمات المرجعية، مما يدل على وجود اهمية واضحة لضرورة التحسين الفعلي فيما يقدم من خدمات للمستفيدين، اما اقل الاوزان المنوية والتي تراوحت ما بين (20%- 28.3) فكانت للفقرات الثالثة، والثامنة والتي تتعلق بعدم وجود ساعات عمل اضافية للدوام المسائي، وضعف التحسينات الملموسة في الخدمات المقدمة للمستفيدين وهذين المؤشرين يتطابقان مع باقي مؤشرات الجدول، والتي تشير بمجملها الى حقيقة مهمة وهي ضرورة اعادة النظر بكل ما يقدم من خدمات معلومات للمستفيدين واعادة طرق تنفيذها بشكل يحقق مقدار رضى اكبر من المستفيدين.

3-4: كفاءة مجموعة المكتبة وملائمتها لحاجة المستخدمين
جدول , (12) يوضح كفاءة مجموعة المكتبة وملائمتها لحاجة المستخدمين

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الوزن المنوي
1	مصادر المكتبة كافية لجميع احتياجات المستخدمين	37	16	28	16	9	3.5	70.5
2	تنسجم مجموعة المكتبة بالتنوع والحدثة	11	27	32	17	19	2.9	58.8
3	تبنى مجموعة المكتبة بناء على حاجة وطلبات المستخدمين	2	1	12	52	39	1.8	36.4
4	الاهتمام بتحديث المجموعة بشكل دائم	6	17	22	53	8	2.6	52.4
5	سهولة الوصول الى جميع مصادر المكتبة	82	16	5	1	2	4.6	93.0
6	امكانية الوصول واستخدام الدوريات	76	17	13	--	--	4.5	91.8
7	امكانية الوصول واستخدام الرسائل الجامعية.	68	16	1	19	2	4.0	80.5

تشير بيانات الجدول , (12) الخاص بمقدار كفاءة مجموعة المكتبة ، ومدى ملائمتها لحاجة المستخدمين، الى ان اعلى الاوزان المئوية (91.8 – 93.0) كانت للفقرات الخامسة والسادسة، والتي تتعلق بسهولة وصول المستخدمين الى جميع مصادر المكتبة، بما في ذلك استعمال الدوريات والرسائل الجامعية، اما اقل الاوزان المئوية (36.4) فكانت للفقرة الثالثة المتعلقة بضعف مشاركة المستخدمين في الاعتماد على حاجاتهم الفعلية عند بناء مجموعة المكتبة .

3-5: محور التكنولوجيا

جدول , (13) يوضح ملائمة التغييرات التكنولوجية في تقديم خدمات المستخدمين لمعايير جودة الخدمات من وجهة نظر المستخدمين

ت	الفقرات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الوسط الحسابي	الوزن المنوي
1	تقدم المكتبة خدمات تعتمد على تطبيقات التكنولوجيا	--	9	1	3	93	1.3	26.0
2	اقسام المكتبة وجميع خدماتها محوسبة بالكامل	--	--	--	--	106	1	20
3	التجهيزات التقنية (اجهزة الحواسيب، وملحقاتها) كافية وتناسب مع اعداد المستخدمين.	27	32	39	8	--	3.7	74.7
4	توفر المكتبة اجهزة بث خدمة الانترنت لجميع المستخدمين في قاعات المكتبة بخاصة قاعة المطالعة.	--	--	--	--	106	1	20
5	تمتلك المكتبة قسم للمكتبة الية.	106	--	--	--	--	5	100
6	امكانية الوصول الى المكتبة الية عبر الانترنت	--	--	--	--	106	1	20
7	امكانية تحميل كامل نصوص المكتبة الية عبر شبكة الانترنت	--	--	--	--	106	1	20

تشير بيانات الجدول (13) الخاص بمقدار ملائمة التغييرات التكنولوجية في تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين من وجهة نظرهم ، الى ان اعلى الاوزان المئوية (100) كانت لفقرة وجود مكتبة ية فعالة لتقديم خدماتها الى المستخدمين، اما اقل الاوزان المئوية (20) فكانت للفقرات (2-6-7) والتي تتعلق بضعف حوسبة جميع اعمال المكتبة، فضلا عن عدم وجود اتصال ما بين المكتبة ومستخدميها عبر شبكة الانترنت سواء لاغراض الوصول الى معرفة محتويات المكتبة الية، ام لاغراض تحميل نصوص معينة منها.

المبحث الرابع النتائج و التوصيات

1-4 : استنتاجات البحث

- 1- ضعف الاعداد والتنظيم الفني لمواد المكتبة ، حيث يعتمد العاملون اسلوب (البسط والمقام) في الفهرسة والتصنيف، وهو اسلوب لا يمكن ان يلائم مكتبة جامعية متخصصة، خاصة في ظل وجود رغبة حقيقة باجراء تحسينات في خدمات المعلومات ، وفي مجال تنمية مجموعة المكتبة.
- 2- ضعف رضا المستفيدين عن نوعية وجودة الاثاث المستخدم في قاعة المطالعة ، فضلا عن الحاجة لتوفير مستلزمات التدفئة والتبريد التي يكون لها اثر كبير على المستفيدين ، خاصة بالنسبة لحاجتهم بقضاء وقت لمراجعة المواد التي لا تسمح المكتبة باعارتها خارجيا (كالدوريات، والرسائل الجامعية).
- 3- اقتصار خدمات المعلومات المقدمة على ستة خدمات فقط ، تأتي في مقدمتها كلا من خدمات الاعارة ، والخدمات المرجعية ، مع ضعف واضح لخدمات الاحاطة الجارية ، وخدمات تدريب المستفيدين على استعمال مصادر المكتبة، فضلا عن ضعف تقديم خدمات الاتصال بشبكة الانترنت.
- 4- الضعف النسبي في مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم والتي في مجملها تدور حول اعمال الاعارة ، وهذا يدل على الحاجة الفعلية لادارة المكتبة والعاملين فيها باعادة النظر بما يقدم من خدمات للمستفيدين.
- 5- وجود تسهيلات واضحة تقدمها المكتبة لمستفيديها للوصول الى جميع محتويات ومجموعات المكتبة، من كتب ، رسائل جامعية/ دوريات، في الوقت الذي يحتاج فيه المستفيدين الى الاخذ بمقترحاتهم حول بناء مجموعة المكتبة، فالمجموعة من الضروري ان تبني على الحاجة الفعلية للمستفيدين ، وهذه الفقرة قد لا تتوفر في اسلوب البناء الحالي للمجموعة ، والذي توصلت فيه الباحثة من خلال الملاحظة والتحاور مع العاملين في المكتبة الى انها تبني على اساس رأي لجنة خاصة يتم تشكيلها لشراء الكتب تتضمن عضوية احد العاملين في المكتبة واثنين من اعضاء الهيئة التدريسية، واللذين وان كانا على علم بحاجة تخصصهما في مادة معينة ، الا انها بالتاكيد لن تكون لديهما الدراية الكافية باحتياجات باقي تخصصات اقسام الكلية.
- 6- اقتصار خدمات المعلومات التكنولوجية المقدمة للمستفيدين على تقديم خدمات المكتبة الالكترونية ، التي تتالف من قواعد بيانات على الاقراص ، فضلا عن الاقراص التي تشتمل على الكتب والرسائل الجامعية ، مع ملاحظة عدم وجود عمليات حوسبة لاعمال المكتبة ككل، وعدم وجود امكانية للاتصال بخدمات المكتبة وان كانت في نطاق ضيق عبر شبكة الانترنت.
- ومن خلال معايشة الباحثة لارواح الكثير من المكتبات الجامعية بحكم الاستعمال الفعلي لمجموعاتها وخدماتها في اكثر من كلية تجد الباحثة ان هناك مؤشرات واستنتاجات اخرى لهذا الموضوع تتعلق بالاتي :
- 7- احد المشاكل التي تواجهها المكتبات في مجال تطبيق معايير الجودة هو عدم وجود معايير جودة موحدة ومعروفة تطبقها المكتبات الجامعية على المستوى المحلي، فضلا عن عدم وجود الزام رسمي بتطبيق معايير جودة الخدمات المكتبية في المكتبات العراقية بشكل عام، وفي المكتبات الجامعية منها بشكل خاص.
- 8- ان احد اسباب فشل تطبيق معايير الجودة الشاملة هو حاجز السياق التنظيمي ، مثل الثقافة الروتينية الصارمة ، والهيكل التنظيمي الروتيني (المفتقد للمرونة، واسلوب الادارة السلطوي ، فقد تفشل نظم الجودة بسبب فشل التنفيذ وليس بسبب عوامل خارجية .

2-4: توصيات البحث

- 1- ضرورة تغيير الاسلوب الفني لتنظيم المكتبة الى اعتماد اساليب تنظيم عالمية موحدة مثل (تصنيف ديوي ، او التصنيف العشري العالمي، او اعتماد تصنيف مكتبة الكونجرس) ، وذلك من خلال قيام ادارة المكتبة باشارك العاملين فيها بدورات متخصصة لهذا الغرض، ويمكن ان يكون للمكتبة المركزية في جامعة كربلاء دور في انجاز هذا التدريب علما ان الامانة العامة للمكتبة المركزية ابدت في كثير من المناسبات استعدادها باقامة دورات مجانية لجميع العاملين في مكتبات كليات الجامعة .
- 2- ضرورة مفاتحة عمادة الكلية باعادة النظر في تاتيئ مكتبة الكلية حيث ان الكراسي والمناضد غير مريحة في الاستعمال مما يفقد المكتبة جزء من فقرات تحقيق الجودة في الخدمات .
- 3- اهمية تحسين الخدمات الحالية من خلال عمل دراسات استطلاع سريعة من لدن ادارة المكتبة للمستفيدين للوقوف على العقبات التي تحول دون تمتعهم بمستوى عال من الخدمة، مع ضرورة دراسة استحداث خدمات جديدة كالاخاطة الجارية التي تعد الخدمة الساندة لخدمات الاعارة كونها تعلم المستفيدين عن كل ما هو جديد في مصادر المكتبة، وهنا يمكن ان تستثمر ادارة المكتبة والعاملين فيها جهاز الاستنساخ او الطابعات لغرض عمل نشرة دورية بالمواد التي تصل حديثا الى المكتبة ، وتعمل على توزيعها الى كافة اقسام الكلية لغرض اطلاع الاساتذة والطلبة عليها.
- 4- اهمية عمل صناديق اقتراح للمستفيدين لاغراض تحسين الخدمات الموجودة، مع اهمية اعتماد سجل خاص بطلبات المستفيدين من المواد الحديثة لغرض اخذها بنظر الاعتبار عند تشكيل لجان الشراء لمواد المكتبة، وللمساهمة بزيادة دور المستفيد في اختيار وبناء مجموعة المكتبة مما يؤدي الى ارتفاع درجة رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة ففي خدمات المعلومات المستفيد هو الحكم النهائي على جودة الخدمة .

- 5- ضرورة الشروع بحوسبة اعمال المكتبة سواء على مستوى التنظيم و الاعداد الفني او على مستوى اقبال المواد للمستفيدين عبر شبكة الانترنت ، حيث يمكن للمكتبة حاليا وفي ظل ضعف المبالغ المالية المخصصة لدعم هذا الجانب ان يشرع العاملون باستثمار ما متواجد لديهم من خط انترنت مع حاسوب للاستفادة من بعض خدمات ال (web2) كالمدونات ومواقع التواصل الاجتماعي لغرض التواصل مع المستفيدين من خدمات المكتبة.
- 6- ضرورة تبني ادارة المكتبة لمعايير جودة ، وهنا يجب ملاحظة انه لا يمكن تحديد مستوى الجودة مرة واحدة الى الابد ، لان كلا من المعايير والتقييم فضلا عن تقييم النتائج التي تحققت قد تتغير بسبب عدد من العوامل ، مثال ذلك (التطور التكنولوجي، التخصيصات المالية، استراتيجية التعليم والتعلم في الجامعات)، فضلا عن تغير المجتمع وتغير حاجاته، وهنا يجب ان يؤخذ بنظر الاعتبار عند تبني معايير جودة عالمية دراسة مدى ملائمتها للواقع الفعلي للمكتبة من حيث اهدافها، ومستوى تمويلها.
- 7- ضرورة جمع احصاءات عن جميع النشاطات والخدمات في المكتبة لكونها تعد الاداة الاساسية في التخطيط الصحيح بناء على ما موجود من حقائق.
- كما يمكن في هذا المجال ان يقدم البحث عددا من التوصيات العامة لجميع المكتبات الجامعية يمكن اجمالها بالاتي :
- 8- ضرورة توحيد الجهود الرامية الى تحديد معايير جودة المكتبات الجامعية، كي تكون نقطة الانطلاق لتنفيذ برامج الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية العراقية، ويمكن في هذا المجال ان تأخذ اللجنة الوزارية العليا للإشراف على المكتبات الجامعية دورها في تحديد هذه المعايير، او ان توكل مهمة تحديدها الى عدد من الاساتذة في تخصص المكتبات في الجامعات العراقية على ان يتم اصدارها باقرب وقت لاهمية هذا الموضوع وتنامي فائدته بدعم عمل وجهود ادارات المكتبات في تقديم افضل الخدمات.
- 9- الحاجة الى زيادة التركيز على مجال التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية فيما يتعلق بتطبيق معايير الجودة الشاملة.
- 10- اهمية ان تضع ادارات المكتبات اهدافا قابلة للقياس على اساس مؤشرات الاداء الكمي ، والعمل على رصد التقدم المحرز نحو تحقيق تلك الاهداف.
- 11- تعزيز رؤية العاملين لدورهم الايجابي الفعال في المستقبل مما يحذر من مشكلة مقاومة التغيير.
- 12- ويمكن تحديد خطوات مختصرة لامناء المكتبات الجامعية لغرض تطبيق مشاريع الجودة الشاملة وهي :
 - تحليل الوضع الحالي لنشاطات المكتبة.
 - تحليل احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبة.
 - اعداد الخطط الاستراتيجية الخاصة بعمل المكتبة .
 - اعتماد معايير جودة مناسبة لنوع وطبيعة عمل المكتبة.
 - اشاعة ثقافة الجودة الشاملة واهميتها بين العاملين.
 - اجراء دراسات مسحية على المستفيدين لرصد نوعية ومستوى الخدمات المقدمة ومدى رضاهم عنها.

هوامش ومصادر البحث

- (1) سمير مدحت سعيد "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)" مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية، مج14، ع2، اذار 2007. ص275.
- (2) محمود عبد الله الخوالدة، وماجد محمود الخياط " تقييم مدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين : دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية " ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج21، ع1، 2013. ص 501.
- (3) نهلة بنت محمد بن عبد الله السليمي . قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض : دراسة تطبيقية. اطروحة دكتوراه مقدمة الى قسم المكتبات والمعلومات ، كلية العلوم الاجتماعية : جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية (1430هـ / 2009م). بت (المستخلص).
- (4) Nigel B. Butterwick" Total Quality Management in the university library" Library Management, Vol. 14 Iss: 3, 1993 p.28 .
- (5) Uzma Akhtar & Khalid Mehmood Sanghera " Application of total q Quality management Approaches in the academic libraries of public sector universities " European Academic research journal , VOL1. Issue 12 (march 2014). P 144.
- (6). Telha, M. "Total Quality Management (TQM): An overview" The Bottom Line. 17, 2004. p18.
- (7) Golnessa Galyani Moghaddam, Mostafa Moballeghi "Total quality management in library and information sectors", The Electronic Library, Vol. 26 Iss: 6,2008. p- 913.
- (8) Saroja, M. " application of total quality management to library and information services in Indian open universities"April, 2010 available at www.col.org/forum/PCFpapers/saroja.pdf.
- (9) Hong Wang, "From “user” to “customer”: TQM in academic libraries?", Library Management, Vol. 27 Iss: 9,2006. p.609 .

- (10) Kirti Singh "Total Quality Management To Library And Information Services In Indian Open Universities" Journal of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR) ISSN No: 2319 - 5614 Volume 2, No.6, June 2013. p24.
- (11) Raina, R.L. "TQM in library and information services " University News ,Vol. 33 No. 24,1995. p.p. 4-6.
- (12) Miller, R.G. and Stearns, B. "Quality management for today's academic library "College & Research Libraries News, Vol. 55 No. 7 . 1994. p72.
- (13) Tamara Gryshchenko, Olekzander Nikitenko "New life standard of the university library " International conference on qualitative and quantitative methods in libraries (QQML) 26-29of may 2009-kania.
- (14) Didar Bayır, Bill Simpson " MEASURING QUALITY IN LIBRARIES " the journal of the association of European research libraries . Vol 17, No 3/4 (2007) . p 47.
- (15) British standards Institution: BS 7850 Quality Vocabulary. Part 5. 1992. available at: <http://www.standardsuk.com/standards/BS-7850-1-1992.php>
- (16) Trchan, Para "Implementation of ISO 9000 in Industrial Libraries: a Case Study " University News. June , 2000. p91.
- (17) Clack, ME, "Organization development and TQM(Total Quality Management) : The Harvard college libraries experience" Journal of library Administration , 18,(1-2)1993. P32.
- (18) Michael Cooper "The use of Total Quality Management (TQM) in library and information service in Australia and overseas" The Australian Library Journal, VOL45, NO2,1996. P95.
- (19) Cathie Jilovsky "Libraries Act on Their LibQUAL+ Findings: From Data to Action" Library Management, Vol. 27 Iss: 4/5, (2006) p.310.
- (20) <http://www.ala.org/acrl/aboutacrl>.
- (21) British standards Institution: BS4778 Quality Vocabulary. Part 2. 1991. available at : http://www.buystandardsonline.co.uk/acatalog/BS_4778_2_1991.html.
- (22) S.Ketheeswaren & S.Arulanantham " Total Quality Management (TQM) and University of Jaffna Library: An approach to the acquisition process" International Conference on University Librarianship: an academic challenge and an opportunity : University of Jaffna 2014.
- (23) Judith Broady & Preston, Alison Lobo, "Measuring the quality, value and impact of academic libraries: the role of external standards", Performance Measurement and Metrics, Vol. 12 Iss: 2, 2011. p.123.
- (24) Derfert-Wolf, L., Górski M., Marzena M "Management based on reliable comparative data" Library statistics and performance indicators. A common project of Polish research libraries. In: 25 Annual IATUL Conference "Library Management in Changing Environment. May 30 - June 3, 2004, Kraków. Available at: <http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol14/fulltexts/Lidia%20Derfert> .
- (25) Golnessa Galyani Moghaddam & Mostafa Moballegghi "Total Quality Management in Library and Information Sectors" Department of Library and Information Science, Shahed University, Tehran. P2.
- (26) Alemna, A.A "The need for marketing and total quality management strategies in libraries in Ghana " INSPEL ,Vol. 35 NO4 . 2001 .P28.
- (27) Wilkinson, A. & Redman, T. and Shape, E "New patterns of quality management in the United Kingdom "Quality Management Journal ,Winter 1995, p33.
- (28) Zhan, C. & Zhang, H "The successful implementation of TQM in Hainan University Library " Library Management ,Vol. 27 Nos 6/7 . 2006, p. 344.
- (29) Wang, H. "From user to customer :TQM in academic libraries " Library Management ,Vol. 27 No. 9, 2006. p. 606.

- (30) Talukder, T. and Ghosh, S. "Total quality management and its implication on library laws " SRELS Journal of Information Management ,Vol. 41 No. 3, 2004. p85.
- (31) Tata, J.& Prasad, S. and Thorn, R. "The influence of organizational structure on the effectiveness of TQM programs" Journal of Managerial Issues ,Vol. XI,1999. p103.
- (32) Winkworth, I. " Innovative United Kingdom approaches to measuring service quality " Library Trends, Vol. 49, Issue 4, 2001. p723.
- (33) Sohal, A.S.,& Samson, D. and Ramsay, L. "Requirement for successful implementation of total quality management" International Journal of Technology Management ,Vol. 16, 1998. p. 225.
- (34) Shin, D.,& Kalinowski, and El-Enein, G.A "Critical implementation issues in total quality management " SAM Advanced Management Journal ,Vol. 63,1998. P12.
- (35) Pilling, S "Putting the customer first: total quality and customer service at the British Library Document Supply Centre" Asian Libraries ,Vol. 6 Nos 1/2,1997. p. 6.
- (36) P. R. Wadje " Total Quality Management" Journal of Textile Association, Jan.-Feb.2006,p210.
- (37) Reger, R.K.,& others "Reframing the organisation: why implementing total quality is easier said than done "Academy of Management Review ,Vol. 19 No. 3, 1997. p210.
- (38) John S Oakland .Total quality management : text with cases. – 3ED . - Oxford ; Burlington, MA : Butterworth-Heinemann, 2003. P 48.
- (39) NY .Khurshid, Z "The application of TQM in cataloguing "Library Management ,Vol. 18 No. 6, 1997. p33.
- (40) Porter, L.J. and Parker, A.J "Total quality management – the critical success factors "Total Quality Management ,Vol 4.No. 3,1993. P16.
- (41) Miller, R.G. & Stearns, B "Quality management for today's academic library "College & Research Libraries News,Vol. 55 No. 7,1994. 67.