



جودة خدمات المعلومات في مكتبة المجمع العلمي العراقي دراسة تطبيقية

أ.م.د. صبا حسين
جامعة بغداد - مركز دراسات المرأة

أ.م.د. لمياء حسين مولى
معهد الادارة - الرصافة

المستخلص

الجودة هي مقياس لكفاءة الشيء حيث يقوم الإنسان من خلالها بتحديد درجة تميز هذا المشروع أو الشيء الذي يهدف إلى تقييمه عن طريق تحديد نقاط تميزه ونقاط ضعفه ومحاولة القضاء قدر الإمكان على أي خلل فيه. من المهم عند تحقيق الجودة القيام بالتأكد من أن خصائص المنتج قابلة للتعديل والتطوير حيث مع اختلاف متطلبات السوق قد يلجأ المصنع إلى تغيير بعض مواصفات المنتج حتى يواكب التغير الجديد ويعمل على التطوير. لذلك سعت الدراسة الى التعريف بمفهوم الجودة بشكل عام وفي المكتبات بشكل خاص كمعايير لقياس جودة خدمات المعلومات مع الاشارة الى مكتبة المجمع العلمي العراقي كأنموذج لقياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين حيث تم اجراء الدراسة على (١٥٠) مستفيدا من خدمات مكتبة المجمع العلمي العراقي وذلك باستخدام مقياس الإدراكات / التوقعات والذي يقوم على اساس مقارنة توقعات المستفيد (ت) لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمنها ، وما يقابلها من ادراك فعلياً ، واستخدم منهج دراسة الحالة لواقع اداء المكتبة من حيث الخدمات التي تقدمها ، وتم الاعتماد على المقابلة والاستبانة (التي وزعت على اساتذة وطلبة الدراسات العليا والأولية) . وقد توصل البحث الى عدة نتائج وتوصيات منها :
١- مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين كانت سلبية لأنها لا ترتقي الى مستوى توقعاتهم من الخدمة 2- ضرورة ايجاد كافة الحلول والمعالجات بما يطرأ من عيوب وخلل في اثناء استخدام المستفيدين للمكتبة وصولاً الى مبدأ الاحتفاظ بالمستفيد.

Abstract

Quality is a measure of the efficiency of a thing, through which a person determines the degree of excellence of this project or thing that aims to be evaluated by identifying its points of excellence and weaknesses and trying to eliminate as much as possible any defect in it. It is important when achieving quality to make sure that the characteristics of the product are subject to modification and development, as with the different requirements of the market, the factory may resort to changing some specifications of the product in order to keep pace with the new change and work on development.

Therefore, the study sought to define the concept of quality in general, and in libraries in particular, as criteria for measuring the quality of information services, with reference to the library of the Iraqi Scientific Academy as a model for measuring the quality of services provided to beneficiaries. Expectations, which is based on comparing the expectations of the beneficiary (T) for each of the dimensions of service quality and the elements it contains, and the corresponding actual management, and used the case study approach to the reality of the performance of the library in terms of the services it provides, and the interview and the



questionnaire which were distributed on the Professors and students of undergraduate and graduate studies. The research reached several results and recommendations, including
1-The level of services provided to the beneficiaries was negative because it did not live up to their expectations of the service.

2- The need to find all solutions and treatments for defects and defects that occurred during the use of the library by the beneficiaries, up to the principle of keeping the beneficiary.

key words: Iraqi Scientific Society, Public library, comprehensive quality.

الفصل الاول :

المبحث الاول : الإطار العام للبحث

اولا: مشكلة البحث

يعتبر مفهوم ادارة الجودة من المفاهيم الادارية الحديثة التي تسعى مختلف المؤسسات الى تطبيقه بقصد تطوير وتحسين نوعية واداء خدماتها لتتمكن من مواجهة التحديات والمنافسات الشديدة بين المؤسسات.

فتحاول مشكلة البحث الاجابة على التساؤلات الآتية : -

- التعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة المجمع العلمي العراقي للمستفيدين ؟

- بيان هل الخدمات الموجودة فعلا بالمكتبة تتصف بالجودة ام لا ؟

- التعرف على مدى تنطبق خدمات المعلومات المقدمة مع معايير الجودة ؟

ثانيا: اهمية البحث

مفهوم الجودة من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين وعلى اختلاف تخصصاتهم، لذا فإن النظرة الى الجودة تختلف باختلاف تخصص الباحث، فالمهندس له نظرة تختلف عن نظرة الاداري عن نظرة العميل عن نظرة الحرفي وهكذا، لذا فإنه غالبا ما يجد الباحثون صعوبة في تحديد معنى الجودة بدقة وهذا يعود الى امكانية استخدامها بصفة عامة او مطلقة او نسبية ، يعود أصل مصطلح الجودة الى اللغة اللاتينية ، بظل التطورات العالمية المتسارعة في شتى المجالات - يلاحظ أن مؤسساتنا في معظم أحوالها أصبحت تواجه العديد من التحديات سواء على المستوى التقني أو المستوى الاجتماعي أو الانفتاح الاقتصادي، كل ذلك وغيره يدعو القائمين على العملية الإدارية إلى ضرورة مواكبة المستجدات والمتغيرات العالمية السريعة المتلاحقة، وزيادة القدرة على التعامل معها وتوظيفها التوظيف الأمثل بما يتماشى مع ثقافة المجتمع، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال نظام إداري يتبنى تقديم برامج تعليمية متميزة تطبق الجودة ومعاييرها وأدواتها، وتنهض بمستوى الفرد والمجتمع وتتمثل أهمية الجودة في رفع مستوى الأداء وتحسين نوعية الخدمات. والعمل على تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل، فضلاً عن تحقيق الأهداف السامية التي تصبو إليها المكتبات الجامعية في النمو والبقاء والاستمرار وخدمة المجتمع. والمكتبات الجامعية وخاصة الانسانية منها من احوج المؤسسات العلمية للجودة لما لها من اثر فاعل في تقديم خدمات متميزة للمستفيدين منها وبأحدث المصادر العلمية، وان مثل هذه الدراسات سوف تدفع القائمين على ادارة المكتبة والادارة العليا الى السعي من اجل تطوير المكتبة واستمرار تقدمها وبما يتناسب مع اهمية الدور العلمي الملقى على عاتقها.

ثالثا: اهداف البحث :

- ١- بيان مفهوم ادارة الجودة بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص.
- ٢- التعرف بواقع مكتبة المجمع العلمي العراقي .
- ٣- تقويم اداء المكتبة قيد البحث من حيث الخدمات المقدمة واجراءات العمل وفقا لمعايير الجودة التي اعتمدت في البحث .

رابعا: منهج البحث :

اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة لمكتبة المجمع العلمي العراقي فضلا عن الاستبانة ، كما استخدم اداة، SERVQUAL والتي تستخدم على نطاق واسع لقياس تقييم المستفيدين للخدمة المقدمة من حيث الجودة ، كما استخدم برنامج (SPSS) في عملية ادخال وتحليل المعلومات المتعلقة بالمستفيدين.

خامسا: أدوات جمع البيانات

- الملاحظة بالاطلاع على المكتبة واقسامها

- المقابلة مع مسؤولي المكتبة وموظفيها

- الاستبانة

تم إجراء الدراسة على (١٥٠) مستفيدا فعليا من (اساتذة وطلبة الدارسات العليا) وذلك باستخدام مقياس الأدراكات، التوقعات والذي يقوم على اساس مقارنة توقعات المستفيد



(ت) لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمنها ، وما يقابلها من ادراك فعلي للمتجربة الفعلية للمستفيد • فمتى كانت المقارنة سالبة ز أي ان ر ت) تزيد عن ر م) ، فأن مستوى جودة الخدمة يكون منخفضا ، ومتى ما كانت المقارنة موجبة او صفرا ر أي اذ(ر ت إ) أقل فأن مستوى جودة الخدمة يبقى مرتفعا .

المبحث الثاني : ما هي إدارة الجودة

أولاً- إدارة الجودة

وتشمل جودة العمليات بالإضافة الى جودة المنتج وتركز على العمل الجماعي وتشجيع المشاركة للعاملين واندماجهم اضافة الى التركيز على العمل ومشاركة الموردين وقد بدأ هذا المفهوم بالظهور في الثمانيات من القرن العشرين . وكان المستهلك الأمريكي يفترض انه يحصل على افضل السلع والخدمات وكانت عبارة (صنع في اليابان) موضع سخرية ولكن الامر تغير في السبعينات من القرن العشرين نتيجة المنافسة القوية على صعيد المنتجات الالكترونية والسلع المصنعة وخصوصاً اليابانية وبهذا تعددت الخيارات امام المستهلك لاختيار السلع الافضل من حيث الجودة والسعر وتمكن اليابانيون وحدهم من تأسيس مفهوم القيمة (Value) وغيرو فلسفتهم في تصميم المنتج بحيث لم تعد الكلفة حائل من دون تحقيق الجودة العالية وكان تطبيق الجودة الشاملة مقتصراً على قطاع الصناعة اما الان فاصبح تطبيقها ممكناً على مؤسسات الخدمات كافة واصبحت الشركات الناجحة تستخدمها بشكل يومي ولم تعد شيئاً جديداً (١). واختلف تقسيم مراحل تطور الجودة الشاملة وإدارة الجودة فمنها من قسمها الى ثلاث مراحل تتمثل بالاتي (٢):

المرحلة الاولى : - مرحلة الفحص والتفتيش والجودة ونعني الرقابة على جودة المنتج او الخدمة في الخمسينات منذ القرن العشرين واطهر الأمريكي فينغهام مفهوم الرقابة على الجودة ويؤدي الى انتاج السلع والخدمات بصورة اقتصادية مطابقة لحاجات المستهلك .

المرحلة الثانية : وتتمثل في الستينيات والسبعينات من القرن الماضي وظهور فلسفة ديمينج وفلسفة تروسي وجوردان ومرحلة ظهور مفاهيم الجودة نتيجة لإنشاء اللجنة الفنية لإدارة الجودة المنبثقة من الاتحاد العالمي للمعايير (ISO International organization standard) في نهاية ١٩٧٩ . المرحلة الثالثة : وتتمثل في (١٩٨٠ - ١٩٩٥) تطور مفاهيم الجودة وظهرت الحاجة الى - التطبيق الشامل .

ثانياً- مبررات تطبيق نظام إدارة الجودة :

هنالك عدة مبررات لتطبيق نظام إدارة الجودة تتمثل في الاتي (٣):

- ١ - سمة من سمات عصر المعلومات هي عالمية نظام الجودة.
- ٢ - ان نظام الجودة الشاملة يتصف بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.
- ٣ - ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصلة النهائية من وجود المكتبات .
- ٤ - نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة .
- ٦ - بعض الأنظمة والأساليب الإدارية تعاني من عدم جدواها في تحقيق الجودة الشاملة.

ثالثاً- فوائد تطبيق الجودة

هنالك عدة جوانب ايجابية لتطبيق الجودة في المؤسسات الحكومية منها ١:

- ١- تقليل التكاليف هي إحدى النتائج المباشرة لتحقيق معايير الجودة كما يوفر ذلك الكثير من التكاليف نتيجة القيام بالأعمال بطريقة صحيحة وبدقة من المرة الأولى مما يجنب حدوث تلف في المنتجات أو يسهل إعادة استخدامها وبالتالي يقلل التكلفة.
- ٢- تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة أو المنتج للعميل أو المستهلك حيث بدون تطبيق الجودة فإن القيام بأداء العمل بدقة كان يتطلب الكثير من الوقت والتركيز والمجهود المضاعف حتى نصل للنتائج المطلوبة مما يؤثر على العميل بصورة سلبية بينما مع تطبيق معايير الجودة فإن الأعمال يتم إنجازها بطريقة صحيحة وبوقت أقل.
- ٣- زيادة الأرباح وتحقيق المكاسب العالية وتحسين الإنتاج حيث عند الالتزام بمعايير الجودة ومواصفاتها يتم إنتاج المنتجات بطريقة أسرع وأسهل وأكثر دقة وكذلك أكثر إرضاءً لمتطلبات العميل أو المستهلك فيؤثر ذلك بالزيادة على الأرباح بشكل مباشر.

١ - النعيمي، محمد عبد العال ، راتب جليل صويصي : تحقيق الدقة في إدارة الجودة : مفاهيم وتطبيقات، عمان : اثراء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨، ص ١٦.

٢ - محمد سمير احمد . الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية . - عمان : دار المسيرة، ٢٠٠٩، ص ٧٠.

١ - محفوظ احمد جودة . إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات . - ط ٣ . - عمان : دار وائل ، ٢٠٠٦ ، ٢٥ - ٢٤ ص

١ - رندا عبد الحميد . إدارة الجودة . عمان ، ٢٠١٠ .



٤- العمل على فتح أسواق جديدة وذلك عن طريق دراسة متطلبات السوق والمواصفات التي يحتاج إليها المستهلك والعمل على إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجهه وبنفس الكيفية يتم حل مشكلات السوق الحالية وتوثيق العمل فيها.

رابعاً- مستلزمات نجاح التنفيذ لأداره الجودة :

تتطلب نجاح لإدارة الجودة الشاملة عدة مستلزمات منها (٢)

١- اعتماد ادارة الجودة الشاملة:- يشكل اعتماد ادارة الجودة الشاملة الخطوة الاساسية لتحقيق التحسين المستمر في العمليات من قبل الادارة ، اذ ن ينبغي ان تكون الجودة جزءاً متكاملًا من الخطة الاستراتيجية بما يتماشى مع وضع الخطط وتحديد الاهداف وامكانية تحقيقها.

٢- التزام الادارة بفلسفة ادارة الجودة الشاملة: يمثل التزام الادارة بفلسفة ادارة الجودة الشاملة ترجمة فعلية لاعتماد هذه الفلسفة، اذ تعد مساندة الادارة العليا والتزامها بفلسفة ادارة الجودة الشاملة الخطوة الاولى في تحقيق التحسين المستمر للعمليات وبناءً على ما تقدم فاذا ما شعرت الادارة بانها قد عملت على توفير ما يتطلبه نجاح فلسفة ادارة الجودة الشاملة فأنها بذلك تكون قد وفرت مدخلات نظام ادارة الجودة الشاملة بما يمكن من تطبيق هذه الفلسفة وتحقيق التحسين المستمر للعمليات.

٣- توفر نظام معلومات لا دارة الجودة الشاملة:- ينبغي تطوير نظام معلومات لا دارة الجودة يبنى على اساس الحاسوب، كخطوة داعمة لعمليات التحسين وصولاً الى جودة افضل من خلال توفير المعلومات اللازمة كإحدى المتطلبات الاساسية التي تساهم في تحسين العمليات والخدمات وتطوير نظام اتصال فعاله ومتكامل.

٤- تشكيل فرق تحسين العمليات:- تعد فرق تحسين العمليات وسيلة مهمة في حل المشكلات لتحسين العمليات اذ ينبغي جمع المعلومات واتاحتها امام الفريق لتعزيز الجهود المبذولة في تحديد الحلول للمشكلات وصولاً الى تحسين جودة العمليات وتوصف فرق تحسين العمليات بانها وسيلة لمنح العاملين سلطة اكبر، وهي فعالية التبادل التنظيمي ، مما يمكنهم من تشخيص المشاكل وايجاد الحلول لها.

٥- صياغة البرامج التدريبية:- تبرز الحاجة الى صياغة البرامج التدريبية لتنمية امكانيات الافراد وتضييق الفجوة بين ما ترغب بتحقيقه الادارة من اهداف وكفاءة وقدرات العاملين، وينبغي صياغة البرامج التدريبية بما يحقق تحسين العمليات حيث ازدادت أهمية التدريب ليس لأنها أنشطة مصممة ضمن الأنشطة الاساسية للمنطقة انما هي الاساس الذي تستند اليه الادارة للتعامل مع المشكلات واساليب حلها، ويعتبر التدريب عنصراً مهماً لا يمكن اغفاله من الادارة ، اذ ينبغي صياغة البرامج التدريبية اللازمة للمدراء والعاملين معاً.

٦- استخدام الاساليب الاحصائية:- تشكل الاساليب الاحصائية عناصر اساسية في ادارة الجودة الشاملة لذا فان استخدامها من قبل الادارة يساهم في عملية كشف الاخطاء والمشاكل اسرع وصولاً الى تحسين العمليات ، اذ تعد الاساليب الاحصائية وهي الاساس في التعامل مع المشكلات واساليب حلها، وافتقار المنظمة الى امتلاك مثل هذه الاساليب يعني انها غير قادرة على اداء وظائفها وبالتالي عدم قدرتها على ادخال التحسينات المستمرة.

خامساً: مفاهيم ادارة الجودة في المكتبات الجامعية :

اغلب التعاريف لإدارة الجودة في المكتبات الجامعية ركزت على الوفاء باحتياجات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم ، اذ عرفت على انها عملية تركز على تقييم احتياجات المستفيدين من المكتبة ، ثم العمل على تحسين الخدمات الخاصة بهم ، ورفع مستوى رضاهم عن تلك الخدمات التي تقدمها وذلك بما ينسجم مع الأهداف العليا للجامعة (١).

وبناء على ذلك يمكن تعريف الجودة بأنها تسعى لتقديم افضل الخدمات المتوقعة من قبل المستفيد من المكتبات الجامعية عن طريق دراسة احتياجاته المستقبلية لخدمات المعلومات .

توجد عدة مفاهيم لإدارة الجودة الشاملة نذكر منها (٢):

- ١- توافر التقنيات المطلوبة في المكتبات.
 - ٢- امكانية وسهولة الحصول على مصادر المكتبة .
 - ٣- درجة نجاح المكتبة في ارضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية .
- ولتطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات يحتاج منها الاهتمام بما يأتي(٣):
- ١- التعريف بسياسة المكتبة .

٢ - أبو الخير ، ثامر محمد . الجودة الشاملة وتقييم الاداء في المكتبات الاكاديمية " تجربة كلية الامير سلطان للسياحة والادارة بجدة " . _ القاهرة : مكتبة الاهرام للبحث العلمي ، ٢٠١٠، ص ٢١ _ ٢٣

١ -- الترتوري ،محمد عوض .ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية .- عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٨، ص ٢٣٠

٢ - الهادي ، محمد . ادارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات . مجلة الاتجاهات الحديثة والمعلومات . مج ٩ ، ١٧٤ ، ٢٠٠٢، ص ١٦٢

٣ - المصدر السابق نفسه، ص ١٦١



المبحث الثالث : الدراسة الميدانية اولاً: نبذة تاريخية لمجمع العلمي العراقي

بدأت فكرة تأسيس المجمع عام ١٩٢١ م ، إذ تأسس مجمع لغوي مهمته تعريب الكلمات وإيجاد المصطلحات العلمية وترجمة الكتب التي يحتاجها في البحث والدراسة ، وكان يتألف من من لجنة تضم الشاعر جميل صدقي الزهاوي ، والشاعر معروف الرصافي ، وتوفيق السويدي ، وثابت عبد النور .. وغيرهم . وكانت هذه ثمرة لإصدار مرسوم لقانون المجمع العلمي العراقي ذي الرقم (٦٢) لسنة ١٩٤٧ م ، وتوالت التشريعات والقوانين الخاصة بالمجمع بتغيير نظامه أو تشريعات جديدة لتنظيم عمله وارتباطه وقد أجاز قانون رقم (٤٩) لسنة ١٩٦٣ تأسيس ثلاث مجامع في العراق وهي : المجمع العلمي العراقي ، والمجمع العلمي الكردي ، والمجمع العلمي السرياني ، وفي عام ١٩٧٨ صدر قانون برقم (١٦٣) ينص على إلغاء المجامع وانضمامها بالمجمع العلمي العراقي الجديد وتتفرع منه هيئتان هما الهيئة الكردية والأخرى الهيئة السريانية ، وإضافة أعضاء من علماء العراق الى الأعضاء المخضرمين .

وكان عدد أعضاء المجمع بما فيهم رئيسه يتراوح بين العشرين والسبعة والثلاثين عضواً ، ويمثلون مختلف الاختصاصات العلمية والثقافية ، وتألفت من هؤلاء الأعضاء دوائر علمية ولجان دائمة ومؤقتة ، وفي العام ١٩٩٦ صدر قانون جديد ، أعيد بموجبه تنظيم المجمع العلمي وتوسعت أهدافه لتشمل كافة التخصصات العلمية والتقنية وعدم حصرها بتخصصات اللغات العربية والكردية والسريانية والتراث العربي والإسلامي ، بل امتدت لتشمل تخصصات العلوم التطبيقية والهندسية والزراعية والفلسفية والقانونية والاقتصادية والمعلومات وشتى المعارف المختلفة بهدف إثراء المعرفة الإنسانية وتوظيف هذه المعارف لخدمة التنمية في العراق والبلاد العربية والإسلامية ، وبذلك يقترب عمل المجمع أكثر فأكثر إلى مفهوم عمل ما يعرف في دول العالم المتقدمة بأكاديميات العلوم التي تضم في العادة كبار العلماء والمفكرين والمبدعين . بدأ المجمع العلمي نشاطه الثقافي عام ١٩٤٧ كمؤسسة ثقافية تعنى بالحفاظ على سلامة اللغة العربية ، وكانت مكتبة لجنة الترجمة والنشر في وزارة المعارف نواة مكتبة المجمع وقد نمت خلال مسيرته الطويلة ، واحتوت على كتب نادرة ومخطوطات ووثائق بفضل الجهود التي بذلها أعضاء المجمع ورئاسته خلال السنوات الطوال التي مر بها المجمع . لقد توسعت المكتبة وخصصت لها عدة قاعات في بنيته ، واستطاعت ان تحصل على بعض كتب المستشرقين وعلى من فهارس الخزائن العالمية ، يضاف ذلك تمكن المجمع من تصوير نفائس المخطوطات والكتب في بغداد والقاهرة ودمشق والهند ولندن وطهران ولينينغراد وغيرها.... من مكتبات العالم .

تألفت خزانة المكتبة في المجمع الآلاف من الكتب والمجلات والهدايا من المجامع العلمية والجامعات والمعاهد والمؤسسات المختلفة ومن أفراد ومؤلفين أمثال المرحوم المحامي عباس العزاوي وفؤاد عباس ، وعبد القادر القزاز وغيرهم من علماء العراق و الناشرين وارباب الصحف والمجلات.

وكان الباحثون وطلبة الدراسات العليا(عراقيين وعرب وأجانب) يترددون عليها بما فيها من كتب نادرة ولاسيما كتب التراث العربي والإسلامي والمعاجم اللغوية في عدة لغات. وتضم المكتبة إلى جانب الكتب العربية كتباً باللغات : الكردية والسريانية والفارسية والتركية "العثمانية واللاتينية " والانكليزية والفرنسية والألمانية وعدداً كبيراً من الكتب العلمية التي بدأ الاهتمام بها في السنوات الاخيرة بعد ان أصبح المجمع يضم جميع التخصصات الإنسانية والعلمية.

وفي مكتبة المجمع عدد كبير من الدوريات (المجلات والجرائد) ولهذه الدوريات اهمية كبيرة لأنها تمثل الحياة الفكرية والعلمية والثقافية في العراق والأقطار العربية. وبعض هذه الدوريات باللغات الأجنبية .

ثانياً- اهداف المجمع العلمي مؤسسة ثقافية علمية تهدف الى الاهتمام بالأمور الاتية :-

اولاً :- المحافظة على سلامة اللغة العربية والعمل على تنميتها ووفائها بمطالب العلوم والادب والفنون

ثانياً :- الاسهام الفعال في حركة التعريب ووضع مصطلحات العلوم والادب والفنون والحضارة

ثالثاً :-المحافظة على سلامة اللغة الكردية والعمل على نمائها ووفائها بمطالب الحياة وتنقيتها من الالفاظ والمصطلحات الاجنبية ويستعاض عنها بمفردات من اللغة العربية كلما تطلب الامر المحافظة على اللغة السريانية والعمل على نمائها وحفظ التراث السرياني

رابعاً :- احياء التراث العربي الاسلامي في العلوم والادب والفنون.

خامساً :- العناية بدراسة تاريخ العراق وحضارة وتراثه

سادساً :- النهوض بالدراسات والبحوث العلمية في العراق لمواكبة التقدم العلمي في العالم

سابعاً :- تشجيع وتعضيد التأليف والبحث في العلوم والادب والفنون

ثامناً :- ترجمة اهم ما يصدر من كتب وبحوث باللغة الاجنبية



تاسعاً :- رصد الكتابات غير النزيهة التي تتعرض لتراث الامة ومقوماتها ومناقشته بأسلوب علمي رصين وتأمين نشر ذلك على الرأي العام
عاشراً :- التعاون مع المؤسسات المعنية بشؤون الثقافة والفكر على تسمية اهم المؤلفات العربية الرصينة لترجمتها الى اللغة الاجنبية.

ثانياً: **اقسام مكتبة المجمع العلمي** : تتكون مكتبة المجمع العلمي من:-

١- المكتبة العربية وتضم:-

• المراجع

• الكتب النادرة والمطبوعات الحجرية.

٢- المكتبة الاجنبية

٣- مكتبة المخطوطات وتضم:-

• المخطوطات المصورة وبعض المخطوطات الاصلية

• المايكرو فيلم

٤- الدوريات والوثائق وتضم:-

• الدوريات العربية

• الجرائد والوثائق

• الاطاريح الجامعية

٥- المكتبة الشرقية وتضم:

• المكتبة الشرقية، الفارسية ، التركية

• المكتبة السريانية

٦-شعبة الاجراءات الفنية وتضم:-

١- الفهرسة والتصنيف

٢-التزويد : حيث يتم تزويد قسم المكتبة بالأوعية من خلال:

• التبادل والاهداء مع المؤسسات العلمية والفكرية العربية والاجنبية.

• الشراء من الاسواق والمعارض الدولية.

• لجنة التثمين : حيث يتم تثمين الكتب والمجلات والمخطوطات التي اهديت الى المكتبة.

٧-شعبة المعلوماتية والصيانة:-

أ-المعلوماتية:-

• تقوم هذه الشعبة بإدخال بطاقات كتب كل المكتبة ضمن قاعدة بيانات Winisis

ب-الصيانة:

• صيانة الكتب والمجلات .

• صيانة الاجهزة الموجودة في المكتبة

تم استحداث شعبة جديدة خاصة بالمايكرو فيلم لتصوير :

جميع الوثائق والكتب الحجرية والنادرة الموجودة في خزانة الكتب لتحويلها الى الصيغة الرقمية.

مساعدة الباحثين وطلبة الدراسات بتحويل المايكرو فيلم الى الاقراص CD لقاء أجور مستوفاة.

ثالثاً: **مكتبة مخطوطات المجمع العلمي:**

للمخطوطات الدور الاساسي في احياء التراث الفكري العربي الذي هو من أول مهام المجمع العلمي العراقي وتحتضن خزانة مخطوطات المجمع كوكبة من المخطوطات العربية والمصورات منها النادر والفريد ، وفيها مالم ينشر ، فهو جدير بالدراسة والتحقيق والنشر .

ومنذ الاربعينيات من القرن الماضي عمل المجمع على اقتناء مصورات المخطوطات ذات الفائدة العلمية العالية سواء بالاتصال المباشر بالمؤسسات والمكتبات التي تقيتها أو بشرائها ممن حصل عليها من الافراد . فاجتمعت لديه عبر السنين مجموعة مختارة من مواضيع متعددة ومنوعة معظمها من مكتبات العراق ومن مكتبات عربية واجنبية

وضع الأستاذ ميخائيل عواد (رحمه الله) فهرس للمخطوطات المصورة فوصف (٧٣٥) مجلداً مخطوطاً قوامها (١٠١٣) كتاباً ورسالة وزعها بين الموضوعات الاتية : علوم القرآن ، الحديث ، الفقه والفرائض والقضاء ، العقائد ، التصوف ،



الفلسفة ، اللغة ، الخط والكتابة ، التاريخ ، التراجم والسير ، الجغرافية والرحلات ، الأدب والقصة ، الشعر والدواوين ، الحسبة والخراج ، الرياضيات ، الطب والصيدلة ، الكيمياء ، والحيوان والصيد ، والزراعة والنبات ، والموسيقى والغناء ، والعسكرية ، ورسائل متبادلة بين أشخاص ، وموضوعات شتى ومجاميع.

ويعتبر المجمع العلمي الخيمة التي تحتها يجتمع ويتعاون علماء العراق ومفكره ، ومن خلاله تنسق الجهود مع أقرانهم المجمعين في الدول العربية والعالم لإنضاج الرأي والاجتهاد .

ينظم المجمع العلمي حلقات نقاشية ومحاضرات ثقافية وندوات علمية على مدار العام ، ويعقد مؤتمراً علمياً في احد التخصصات كل عامين ، وللمجمع تقليد رائع بتكريم كبار علماء العراق ومبدعيه سنوياً بمنح جائزتين إحداها في الدراسات الإنسانية والأخرى في الدراسات العلمية. وللمجمع العلمي مطبعة خاصة به ، ومن أهم إصداراته (مجلة المجمع العلمي العراقي) التي صدر العدد الأول منها (١٩٥٠م) فكانت وما تزال ميداناً تبارت على صفحاتها أقلام كبار العلماء والمفكرين والباحثين من أعضاء المجمع وغيرهم ، وتصدر المجلة بأربعة أجزاء سنوياً .

وتناولت إصدارات المجمع الأخرى صنوف العلوم والمعارف ، فكانت الإصدارات مابين كتب محققة أو مترجمة أو مؤلفة. ومن بواكير أعمال المجمع العلمي العراقي ومن بداية قيامه وجهود العاملين فيه من أعضائه تأسيس مكتبة (خزانة كتب) خاصة به ، وكانت نواة هذه المكتبة كتب ديوان وزارة المعارف آنذاك ، وتواصلت الجهود في تنميتها حيث تم الاتصال بكبريات دور الكتب في العواصم الشرقية والغربية وتم اقتناء كتب مختلفة في العلوم والفنون والآداب ، كما استطاع المجمع بعد جهد أن يحصل على معظم كتب المستشرقين وكثير من فهارس الخزائن العالمية ، ويضاف إلى ذلك تمكن المجمع من تصوير نفائس المخطوطات والكتب في بغداد والقاهرة ودمشق ، وطهران والهند ، ولندن ، وباريس وغيرها من مكتبات العالم ، كما بلغت خزانة المجمع ألوف الكتب والمجلات كهذا من المجامع العلمية والجامعات والمعاهد والمؤسسات المختلفة ومن أفراد فضلاء من المؤلفين والناشرين ، وأرباب الصحف والمجلات ، وكذلك عن طريق تبادل المطبوعات ، وقد بلغ مجموع ما تحتويه أكثر من (٨٤) ألف كتاباً ودورية ، بالإضافة إلى مجموعات نادرة من المخطوطات والمدونات من العلماء والمؤرخين مثل مجاميع الأستاذ عباس الغراي الخفية ، كما أهديت للمجمع مكتبات شخصية كان من أبرزها مكتبة فؤاد عباس ، ومكتبة محمود نديم ومكتبة علي رأفت ، ومكتبة فهمي المدرس. وخلال مسيرة المجمع تعاقب على رئاسته العديد من علماء ومفكري العراق.

رابعاً : الكادر الوظيفي :

تعانى المكتبة من النقص الحاد في الكادر المتخصص في علم المعلومات والمكتبات حيث بلغ عددهم (٨) على شهادة دبلوم او بكالوريوس في علم المعلومات والمكتبات ، وقد انعكس ذلك بشكل واضح على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة.

جدول رقم (١) يبين عدد الموظفين في أقسام المكتبة

القسم	عدد الموظفين	الشهادة	التخصص
المكتبة العربية	٣	بكالوريوس	مكتبات
المكتبة الاجنبية	٢	بكالوريوس	آداب / انكليزي
	١	اعدادية	تجارة
الفهرسة والتصنيف	١	بكالوريوس	مكتبات
	٣	بكالوريوس	جغرافيا
التزويد	٣	بكالوريوس	آداب / انكليزي
المجلات	٣	اعدادية	تجارة
الاطاريح	٣	اعدادية	ادبي
الجراند	٢	دبلوم فني	مكتبات
المخطوطات	٢	دبلوم فني	ادارة مواد
المعلوماتية والصيانة	٢	بكالوريوس	علم النفس



مكتبات	دبلوم	١	
		٢٦	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد موظفي المكتبة ذوي اختصاص بكالوريوس مكتبات قد بلغ (٤)، ودبلوم مكتبات بلغ (٤) أيضاً، أي مجموع اختصاص المكتبات (٨) فقط من مجموع الكلي للموظفين (٢٦) ويعتبر قليل مقارنةً بباقي التخصصات.

خامساً: المجاميع المكتبية

يوجد العديد من المجاميع المكتبية في مكتبة المجمع العلمي العراقي، وترتب وتصنف في سجلات مرتبة ومصنفة بحسب تصنيف ديوي العشري ويوضح الجدول الآتي المجاميع المكتبية:-

جدول رقم (٢) يوضح أعداد المجموعة المكتبية

أفلام	مخطوطات		الجراند	المجلات		ا ط ا ر ي ح	الكتب				
	متخصصة	عامة		كردي	عربي		لغات اجنبية متنوعة	انكليزي	سرياني	كردي	عربي
	١٨٩	١٦٩١		٢٩٣	٦٤٥		١٢٩٤٠	١٤٧٣	١٣٤٢	٢٢٧٤	٢٧١
٨	١٨٨٠		١٦٧	٩٣٨		١٩٦٦	٤٥١٥٤				
							مجموع:				

يتضح من الجدول أعلاه ان أعداد الكتب متنوعة اللغات وتأتي بالدرجة الاولى من بين أعداد المجموعة المكتبية وعددها (٤٥١٥٤) كتاب، تليها الاطاريح بالعدد (١٩٦٦)، ثم تأتي بالدرجة الثالثة المخطوطات بنوعها العامة والمتخصصة (عباس العزاوي) وعددها (١٨٨٠)، وتليها بقية انواع المجاميع على التوالي: الجرائد (١٦٧٠)، ثم المجلات (٩٣٨)، وأخيراً الأفلام (٨٤٤).

سادساً: الإجراءات الفنية

اثر نقص الكادر المتخصص في المكتبة الى تراجع مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة، الذي يضاف لهم اعباء القيام بالإجراءات الفنية للكتب الكثيرة في المكتبة . ويوجد في المكتبة فهرس بطاقي بالمؤلف والعنوان ورأس الموضوع ورقم التصنيف الذي تم وضع المعلومات فيه بالاعتماد على موسوعة التصنيف العشري (٢١) وقواعد الفهرسة الانكلو-امريكية وقائمة رؤوس الموضوعات العربية .

ولمسيرة التطورات التكنولوجية الحديثة بدأت المكتبة باستخدام نظام آلي وهو نظام (Winisis) منذ عام ٢٠١٧ ، لخصر واسترجاع مصادر المعلومات مما يسهل للمستفيدين للوصول للمصادر باقل جهد ووقت ممكن . ودأبت المكتبة في هذه المرحلة بإدخال الاطاريح الى هذا النظام ايضاً.

سابعاً : خدمات المكتبة : تقدم المكتبة مجموعة من الخدمات من خلال الأقسام الآتية : -

١- قسم الإعارة : تقدم المكتبة خدمة الإعارة الداخلية والخارجية اذ للمستعير الحق في مطالعة الكتاب داخل او خارج المكتبة . وقد وفرت المكتبة قاعات للمطالعة مجهزة بالأثاث المناسب مع توفر التهوية والتبريد . وتكون الإعارة الخارجية لطلبة الدارسات العليا اسبوعين واسبوع واحد لطلبة الدارسات الأولية .

٢- قسم المطالعة يقدم المساعدة للمستفيدين وذلك بقيام الموظف المسؤول بإرشادهم للوصول الى عناوين الكتب العربية والإنكليزية .

٣- قسم الدوريات يقوم بإعطاء المجلات العربية والإنكليزية استعارة داخلية فقط للباحثين من داخل وخارج المكتبة .

٤- قسم المراجع يقوم بتقديم استعارة داخلية فقط للمستفيدين من المكتبة دارسات عليا واولية. اذ يقوم بتقديم المساعدة للمستفيدين بإعطاء الكتب التي يحتاج اليها الباحث مع تعليمهم كيفية استخدام الكتاب وكيفية الاستفادة منه .

سابعاً : تحليل بيانات الاستبانة :

تم اجراء الدراسة على (١٥٠) مستفيداً من خدمات مكتبة المجمع العلمي العراقي وذلك باستخدام مقياس الإدراكات / التوقعات والذي يقوم على اساس مقارنة توقعات المستفيد (ت) لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمنها ، وما يقابلها من ادراك فعلي (أ) للتجربة الفعلية للمستفيد . فتمتى كانت المقارنة سالبة أي ان (ت) تزيد عن (أ) ، فإن



مستوى جودة الخدم (يكون منخفضا) ومتى ما كانت المقارنة موجبة او صفر (اي ان (ت) اقل من (أ) ، فإن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعا وهكذا. و الجدول الاتي يوضح تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة مقبسا بالفرق بين متوسطي الادراك والتوقعات لكل من العناصر (المتغيرات) التي يضمها بعد معين يختلف من متغير لآخر.

جدول رقم (١)

البعد	المتغيرات	أ ت	(J)Z
الجوانب الملموسة	١ توافر التجهيزات حديثة الشكل	٥,٥٠	٣,٢٠
	٢ جاذبية التسهيلات المادية	٠,٥٥-	٣,٩٩
	٣ المظهر الأنيق والزي الجيد للموظفين	٠,٥٢-	٣,٧٥
	٤ جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات ، النشرات الخ	٠,٦٧	٥,٠٩
الاعتمادية	٥ وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين	١,٥٠	١٣,٣٠
	٦ اظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين	١,٣٠-	١١,٤٠
	٧ تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة	١,١٥-	٩,٠٨
	٨ تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها	١,٤٥-	١٢,٨٦
	٩ الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المكتبة	١,٤٠	١١,١٤
الاستجابة	١٠ اعلام المكتبة للمستفيدين بوقت تأدية الخدمة	١,٤٩-	١٢,٢٤
	١١ تقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة	١,٤٧-	١٢,٨٥
	١٢ الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة المستفيد	١,٤٠-	١١,٢٥
	١٣ عدم انشغال الموظفين في المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين	١,١٦-	٩,١٥
	١٤ غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك الموظفين	١,٣٥-	١٠,٢٧
السلامة (الأمان)	١٥ شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة	١,٣٥-	١٠,٤٨
	١٦ التعامل الدائم بلباقة من قبل موظفي المكتبة	١,٢٢-	١٠,٢٢
	١٧ تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الأجابة	١,١٦-	٩,٣٤
	١٨ اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخسيا	٠,٥٥-	٤,٨٨
	١٩ تقييم موظفي المكتبة لحاجات المستفيدين بشكل محدد	١,٨-	٨,٣٨
التعاطف	٢٠ ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين	١,٥١-	١٣,٣٣
	٢١ توفير المكتبة لأماكن ملائمة لانتظار سيارات المستفيدين	١,٤٣-	١٢,٥٠
	٢٢ وجود بارمج تعليمية ممتازة	١,٤٣-	١٢,٥٠

يتضح من الجدول رقم (١) ان اعلى فرق بالنسبة للجوانب الملموسة ظهر في متغير جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات النشرات الخ (٠,٦٧-) بينما اقل فرق (٥,٥٠-) ظهر في توافر التجهيزات حديثة الشكل . اما بعد الاعتمادية فإن اكبر فرق كان بالنسبة لمتغير وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين (١,٥٠-) ، بينما اقل فرق (١,٥١-) يخص تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة . وفيما يتعلق ببعد الاستجابة فإن اعلى فرق يخص متغير اعلام المكتبة للمستفيدين بوقت تأدية الخدمة (١,٤٩-) بينما اقل فرق (١,١٦-) يقابل متغير عدم انشغال موظفي المكتبة عن



الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين . وبالنسبة لبعد السلامة (الأمان) فإن أكبر فرق ظهر بالنسبة لمتغير شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة (١,٣٥) ، بينما أدنى فرق (١,١٦) امام متغير تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الإجابة عن اسئلة المستفيدين . واخيرا فإن أعلى فرق في المتغيرات بعد التعاطف يخص متغير ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين (١,٥١) ، بينما أقل فرق (٠,٥٥) يقع امام متغير اهتمام موظفي المكتبة اهتماما شخسيا بالمستفيدين .

امام مستوى جودة الخدمة فيوضحه الجدول الاتي من خلال الفرق بين متوسطي الادراك والتوقعات لأبعادها كما موضح جدول رقم (٢)

جدول رقم (٢) مستوى جودة الخدمة من خلال الفرق بين متوسطي الادراك والتوقعات لأبعادها

ابعد الخدمة	متوسط الادراك (أ)	متوسط التوقعات (ت)	الفرق (أ-ت)	Z (ز)
الجوانب الملموسة	٤,٣٠	٥,٧٦	-١,٤٦	١٥,٤٠
الاعتمادية	٤,٤٠	٥,٠٦	-٠,٦٦	٨,٥٠
الاستجابة	٤,٦٠	٥,٨٣	-١,٢٣	١٢,٦٠
السلامة (الأمان)	٤,٥٥	٥,٨٩	-١,٣٤	١٣,٨٠
التعاطف	٤,٢٠	٥,٦٨	-١,٤٨	١٥,٢٠
المتوسط الاجمالي (متوسط المتوسطات)	٤,٤١	٥,٦٤	-١,٢٣	١٢,٦٠

وبتحليل الجدول رقم (٢) يتضح الاتي:

- ١- ان الفرق بين المتوسط الإجمالي العام للادراك ومثله بالنسبة للتوقعات هو فرق سلبي (-١,٢٣)، مما يعني ان مستوى جودة الخدمة موضع الدراسة منخفض ويعكس ذلك قصورا في اداء المكتبة موضع الدراسة.
- ٢- بالنسبة لمستوى كل من الأبعاد الخمسة للخدمة موضع الدراسة فإن الفرق السلبي بين متوسط الادراك ومتوسط التوقعات لكل بعد يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمة في كل من هذه وان كانت هناك اختلاف في هذا الفرق من بعد لآخر فعلى سبيل المثال ، فإن أعلى فروق توجد في بعدي الجوانب الملموسة والتعاطف (-١,٤٦، -١,٤٨) لكل من البعدين بينما أقل الفروق يخص بعد الاعتمادية (-٠,٦٦) . واخيرا يمكن القول ان مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مكتبة المجمع العلمي العراقي منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الاداء . وهذا يؤكد الحاجة الى اعادة النظر في جميع هذه الأبعاد وما يحتوي عليها من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه ، وذلك من اجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة ، مما ينعكس ايجابيا على المستفيدين من المكتبة ، بحيث تتلاشى او تقل الفروق بين ادراكهم الفعلي لها وتوقعاتهم بشأنها.

الاستنتاجات

- تبين من خلال تحليل نتائج معايير الجودة عن جودة اداء الخدمات المكتبية في المكتبة قيد الدراسة بالاعتماد على عينة البحث من حيث الاجراءات الفنية المتمثلة بالاتي
- ١- تبين نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبة المجمع العلمي العراقي فقد استخدمت المعايير الخمسة الخاصة بقياس جودة الخدمة. وقد تبين بأن تقييمات المستفيدين للخدمة الحقيقية كانت سلبية لأنها لم تصل الى مستوى توقعاتهم واكد ذلك متوسط اجابات المستفيدين على المقياس .
 - ٢- أختلف توقعات المستفيدين من المكتبة : حيث انه في كل زيادة يحصل المستفيد توقعات جديدة مما انعكس ذلك على المعايير والأبعاد التي يقيم على اساسها المستفيد جودة الخدمة الفعلية مختلفة باختلاف عدد مرات الزيادة .
 - ٣- ان أعلى فرق بالنسبة للجوانب الملموسة ظهر في متغير جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات والنشرات هو (-٠,٦٧) وأقل فرق (-٠,٥٠) ظهر في توافر التجهيزات حديثة الشكل.
 - ٤- أكبر فرق في بعد الاعتمادية كان لمتغير وفاء المكتبة بعودها في الوقت المعين (-١,٥٠) بينما أقل فرق (-١,٥١) يخص تأدية الخدمة بطريقة الصحيحة من اول مرة.
 - ٥- أعلى فرق في بعد الاستجابة يخص متغير اعلام المكتبة المستفيدين بوقت تأدية الخدمة (-١,٤٩) بينما أقل فرق (-١,١٦) يقابل متغير عدم انشغال موظفين عن الاستجابة الفورية الاستجابة الفورية .



٦- اكبر فرق لبعد السلامة (الأمان) ظهر في متغير شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة (-٣٥, ١) وادنى فرق (-١٦, ١) يقع امام متغير تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الإجابة عن اسئلة المستفيدين.

التوصيات

١. ضرورة القيام بإجراءات التقويم بصورة مستمرة من خلال الاستبانات المقدمة الى المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم، ومدى ملائمة الخدمات المقدمة مع احتياجاتهم العلمية المتنوعة مقارنة بالخدمات التي تقدمها المكتبة .
٢. العمل على زيادة عدد العاملين من ذوي الاختصاص في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات لمواجهة متطلبات المستفيدين ولغرض الضمان لنجاح هذا النوع من المكتبات فضلاً عن ذلك التركيز على البرامج التدريبية على البعد السلوكي والشخصي في الخدمة كقابلية للاحتمال والتسامح والتلقي والتقبل والابتكار.
٣. العمل على زيادة ساعات الدوام الرسمي للمكتبة بما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين للبحث والدراسة . والاهتمام بما يطرأ من مشاكل في اثناء استفادة المستفيد من خدمات مكتبة المجمع.
٤. تفعيل دور المكتبة الافتراضية لما لها اهمية كبيرة في متابعة اهم الاصدارات العلمية الحديثة في مجالات العلمية والانسانية كافة .

٥ - ضرورة الاهتمام بالأبعاد الخاصة بمعايير الجودة التي تساعد المكتبة على النهوض وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المجمع العراقي للمستفيدين .

قائمة المصادر

- ١- ثامر محمد أبو الخير. الجودة الشاملة وتقييم الاداء في المكتبات الاكاديمية " تجربة كلية الامير سلطان للسياحة والادارة بجدة " . القاهرة : مكتبة الاهرام للبحث العلمي ، ٢٠١٠.
- ٢- جوزيف جابلونسكي - ادارة الجودة الشاملة .. www.edara.com.
- ٣- محفوظ احمد جودة. ادارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات . ط٣ - . عمان : دار وائل ، ٢٠٠٦.
- ٤- محمد سمير احمد . الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية . - عمان : دار المسيرة، ٢٠٠٩.
- ٥- محمد عبد العال النعيمي ، راتب جليل صويصي : تحقيق الدقة في ادارة الجودة : مفاهيم وتطبيقات، عمان : اثناء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨.
- ٦- محمد عوض الترتوري . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية .- عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٨.
- ٧- محمد الهادي . ادارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات . مجلة الاتجاهات الحديثة والمعلومات . مج ٩ ، ١٧٤ ، ٢٠٠٢.
- 8-parasuraman , A. Zeithaml , V. A . and Berry , L . LSERVQUAL : A Multi – I tem Scale for Measuring Consumer perceptions of Service Quality " , Journal of Retailing , 64 (1) : 12-37.
- 9-Parasuraman , A . Zeithaml , V.A. and Berry , L.L (1985
- Aconceptual Model of service Quality and Its Implications for future Research Journal of Marketing 49 – 41 – 51
- 10- Brewer , P.C. & Speh , T.W. ,(2001), Adapting The Balanced Scorecard to Supply Chain Management Sup Chain Management Review " , 5 .