



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 لفاء 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 يل JACK المصنع إلى تغيير بعض مواصفات المنتج حتى يواكب التغير الجديد ويعمل على التطوير.

لذلك سعت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الجودة بشكل عام وفي المكتبات بشكل خاص كمعايير لقياس جودة خدمات المعلومات مع الاشارة إلى مكتبة المجمع العلمي العراقي كأنموذج لقياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين حيث تم اجراء الدارسة على (١٥٠) مستفيداً من خدمات مكتبة المجمع العلمي العراقي وذلك باستخدام مقياس الإدراكات / التوقعات والذي يقوم على اساس مقارنة توقعات المستفيد (T) لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة والعناصر التي تتضمنها ، وما يقابلها من ادراك فعلياً، واستخدم منهاج دارسة 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 إلى عدة نتائج ونوصيات منها :

- ١- مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين كانت سلبية لأنها لا ترقى إلى مستوى توقعاتهم من الخدمة
- ٢- ضرورة ايجاد كافة الحلول والمعالجات بما يطرأ من عيوب وخلل في اثناء استخدام المستفيدين للمكتبة وصولاً إلى 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 الأول :

المبحث الأول : الإطار العام للبحث

اولاً : 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 فعلاً بالمكتبة تتصف بالجودة ام لا ؟
- التعرف على مدى تتطابق خدمات المعلومات المقدمة مع معايير الجودة ؟

ثانياً: أهمية البحث

مفهوم الجودة من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين وعلى اختلاف تخصصاتهم، لذا فإن النظرة إلى الجودة تختلف باختلاف تخصص الباحث، فالمهندس له نظرة تختلف عن نظرة الاداري عن نظرة العميل عن نظرة الحرفي وهكذا، لذا فإنه غالباً ما يجد الباحثون صعوبة في تحديد معنى الجودة بدقة وهذا يعود إلى امكانية استخدامها بصفة عامة أو مطلقة أو نسبية ، يعود أصل مصطلح الجودة إلى اللغة اللاتينية ، بظل التطورات العالمية المتتسارعة في شتى المجالات - يلاحظ أن مؤسستنا 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 الأنماط بما يتماشى مع ثقافة المجتمع، ولن يتأنى ذلك إلا من خلال نظام إداري يتبنى تقييم 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 الإنسانية منها من أحرج 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 يتاسب مع اهمية الدور العلمي الملقى على عاتقها.

ثالثاً: اهداف البحث :

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

رابعاً: منهج البحث :

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

خامساً: أدوات جمع البيانات

- الملاحظة بالاطلاع على المكتبة واقسامها
- المقابلة مع مسؤولي المكتبة وموظفيها
- الاستبانة

تم اجراء الدراسة على (١٥٠) مستفيضاً فعلياً من (اساتذة وطلبة الدارسات العليا) وذلك باستخدام مقياس الاداءات، التوقعات والذي يقوم على اساس مقاربة توقعات المستفيدين



(ت) لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمنها ، وما يقابلها من ادراك فعلي للمتجرية الفعلية المستفيد • فمتى كانت المقارنة سالبة ز اي ان ر(ت) تزيد عن ر(م) ، فإن مستوى جودة الخدمة يكون منخفضا ، ومتى ما كانت المقارنة موجبة او صفر او اي اذ(ر(ت)!) اقل فأن مستوى جودة الخدمة يبقى مرتفعا .

المبحث الثاني : ما هي ادارة الجودة

اولا- ادارة 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 الثمانينيات من القرن العشرين . وكان المستهلك الامريكي يفترض انه يحصل على افضل السلع والخدمات وكانت عبارة (صنع في اليابان) موضع سخرية ولكن الامر تغير في السبعينيات 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) وغيره فلسفتهم في تصميم المنتج بحيث لم تعد الكلفة حائل من دون تحقيق الجودة العالية وكان تطبيق الجودة الشاملة مقتضرا على قطاع الصناعة اما الان فاصبح تطبيقها ممكناً على مؤسسات الخدمات كافة واصبحت الشركات الناجحة تستخدمها بشكل يومي ولم تعد شيئاً جديداً (¹). واختلف تقسيم مراحل تطور الجودة الشاملة وادارة الجودة فمنها الى ثلاث مراحل تتمثل بالاتي (²):

المرحلة الاولى : – مرحلة الفحص والتقييس والجودة وتعنى الرقابة على جودة المنتج او الخدمة في الخمسينيات من القرن العشرين واظهر الامريكي فينگام مفهوم الرقابة على الجودة و يؤدي الى انتاج السلع والخدمات بصورة اقتصادية مطابقة لاحتياجات المستهلك .

المرحلة الثانية : وتتمثل في السبعينيات والستينيات من القرن الماضي وظهور فلسفة ديمينج وفلسفة تروسيبي وجوردان ومرحلة ظهور مفاهيم الجودة نتيجة لأشاء اللجنة الفنية لإدارة الجودة المتباينة من الاتحاد العالمي للمعايير (ISO) في نهاية ١٩٧٩ .

المرحلة الثالثة : وتتمثل في (١٩٩٥ - ١٩٨٠) تطور مفاهيم الجودة وظهرت الحاجة الى – التطبيق الشامل .

ثانيا- مبررات تطبيق نظام ادارة الجودة:

هناك عدة مبررات لتطبيق نظام ادارة الجودة تتمثل في الاتي (³):

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

ثالثا- فوائد تطبيق الجودة

هناك عدة جوانب الايجابية لتطبيق الجودة في المؤسسات الحكومية منها :

- 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 يجب 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 والجهود المضاعفة 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 .

¹ - النعيمي ، محمد عبد العال ، راتب جليل صوصي : تحقيق الدقة في ادارة الجودة : مفاهيم وتطبيقات، عمان : اثراء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ - ١٦ ص.

² - محمد سمير احمد . الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية . – عمان : دار المسيرة، ٢٠٠٩ ، ص ٧٠ .

³ - محفوظ احمد جودة. ادارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات . – ط٣ – . عمان : دار وايل ، ٢٠٠٦ . ٢٥ . ٢٤ ص ٢٤ .

٤ - رندا عبد الحميد . ادارة 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 لإدارة الجودة :

تتطلب نجاح لإدارة الجودة الشاملة عدة مستلزمات منها^(٣)

١- اعتماد ادارة الجودة الشاملة: يشكل اعتماد ادارة الجودة الشاملة الخطوة الاساسية لتحقيق التحسين المستمر في العمليات من قبل الادارة ، اذن ينبغي ان تكون الجودة جزءاً متكاملاً 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 يبني على اساس الحاسوب، كخطوة داعمة لعمليات التحسين وصولاً الى جودة افضل من خلال توفير المعلومات الازمة كإحدى المتطلبات الأساسية التي تسهم في تحسين العمليات والخدمات وتطوير نظام اتصال فعاله ومتكملاً.

٤- تشكيل فرق تحسين العمليات: تعد فرق تحسين العمليات وسيلة مهمة في حل المشكلات لتحسين العمليات اذ ينبغي جمع المعلومات واحتاجها 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 الانشطة الأساسية 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 معًا.

٦- استخدام الاساليب الاحصائية: تشكل الاساليب الاحصائية عناصر اساسية في ادارة الجودة الشاملة لذا فان استخدامها من قبل الادارة يسهم 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 :

أغلب التعريف 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 رضاه عن تلك الخدمات التي تقدمها وذلك بما ينسجم مع الاهداف العليا للجامعة^(٤). وبناء على ذلك يمكن تعريف الجودة بأنها تسعى لتقييم افضل الخدمات المتوقعة من قبل المستفيد من المكتبات الجامعية عن طريق دارسة احتياجاته المستقبلية لخدمات المعلومات .

توجد عدة مفاهيم لإدارة الجودة الشاملة ذكر منها^(٥):

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 ومراكيز المعلومات يحتاج منها الاهتمام بما يأتي^(٦):

١- التعريف بسياسة المكتبة .

^٤- 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 - ٢٢

^٥- الترتروري ، محمد عوض . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكيز المعلومات الجامعية . - عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٣٠

^٦- الهادي ، محمد . ادارة الجودة الشاملة لمراقب المعلومات . مجلة الاتجاهات الحديثة والمعلومات . مج ٩ ، ع ١٧ ، ٢٠٠٢ . ص ١٦٢

^٦- المصدر السابق نفسه ، ص ١٦١



- ٢ - عمل رؤية ورسالة المكتبة تعبّر عن عملها الحالي وطموحاتها في المستقبل
 - ٣ - التدريب والتعليم لتوحيد لغة الجودة في المكتبة
 - ٤ - التعرّف على متطلبات واحتياجات المستفيدين والعمل على تحقيقها
 - ٥ - تحديث النظم الإدارية والهيكل التنظيمي داخل مكتبة الجامعة بما ينسجم مع مبادئ إدارة الجودة .
 - ٦ - تحديث النظم الألية باستمرار للمكتبة وخدماتها .

السادس: مقياس جودة الخدمة Servqual

يتكون مقياس جودة الخدمة من خمسة ابعاد يضم كل منها دوره من المتغيرات او العناصر وفيما يأتي بيان المتغيرات الخمسة التي يحتوى كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس⁽¹⁾

- ١- **الجوانب الملموسة :** وتنضمن اربعة متغيرات تقيس توافر حادثة الشكل في تجهيزات المؤسسة او المكتبة ، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية ، والمظهر الائني لموظفيها وأخيراً جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها .
 - ٤- **الاعتمادية :** يحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة او المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين ، واهتماماتها بحل مشاكلهم ، وحرصها على الدقة في اداء الخدمة ، والالتزاماتها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين .
 - ٥- **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد اربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبات بأعلام روادها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك ، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين ، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة المستفيدين ، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها المتعلقة بمعاونة المستفيدين .
 - ٦- **السلامة (الأمان):** ويحتوي هذا البعد على اربعة متغيرات اساسية وتقاس فيه حرص موظف المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها وشعور روادها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها ، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين ، والمامهم بالمعرفة ، وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من اداء إعمالיהם والإجابة عن اسئلة المستفيدين .
 - ٧- **التعاطف:** ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات شخصياً وتعاملهم لحاجات المستفيدين بالتحديد ، وملائمة ساعات عمل هذه المكتبات لتناسب كل الرواد واخير وجود برامج تعليمية متخصصة (محاضرات ، ندوات .. الخ) ، بهذه المكتبات وعلى الرغم من ان المقياس قد تم تطوير واستخدامه واختياره اصلاً في مجال خدمات التجارة، فقد تعددت استخداماته وتطبيقاته سواء في المؤسسات الربحية او غير الربحية امثال المكتبات ومراكم المعلومات.

سابعاً: تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات ومرافق المعلومات :

حاولت المكتبات وعلى مر السنين تحسين خدماتها باستخدام اساليب مختلفة لأجل الوفاء التام بحاجات المستفيد في الوقت المناسب ولأول وهلة، الا ان محاولة استخدام اسلوب ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات المعلومات يبدو انه قد جاء متاخر بعض الشيء ، ففي الولايات المتحدة كان اول تطبيق لمفهوم ادارة الجودة الشاملة ومن الدول الأخرى التي اخذت بمفهوم الجودة الشاملة هي بريطانيا و الدنمارك واستراليا على وجه الخصوص ، فقد تم تطبيق هذه الفكرة في العديد من المكتبات الأكاديمية بأستراليا ومكتبات جامعة موناش ومكتبات جامعة فكتوريا للเทคโนโลยيا.

اما فيما يخص استخدام مقاييس جودة الخدمات في تقييم خدمات مراكز المعلومات ، فقد تنجح الكثير من المكتبات و مراكز المعلومات العالمية في تطبيقه على خدماتها وذلك بهدف تحديد اوجه القوة والضعف في الأداء بحيث يمكن تحسينه والارتقاء به بالشكل الذي يؤدي الى تحقيق اهداف تلك المكتبات ، ومن اهم تلك المحاولات او التطبيقات ، محاولة الباحثة هيربرت في عام ١٩٩٤ استخدام مقاييس الجودة لتقدير خدمة الإعارة المتبدلة في المكتبات العامة الكبيرة بكتاب.

اما على المستوى العربي فقد قامت جامعة قطر بالتعاون مع المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي بعقد مؤتمر تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات ونوقش فيه عدت محاور منها تقييم الأداء في المكتبات (المؤشرات والمعايير ، قياس جودة خدمات المعلومات ، مؤشرات الفياس في البيئة الإلكترونية ، كفاءة برامج التنمية المهنية وتطوير مهارات اختص اص المعلومات اسات ، الم داخـل الجدي دة للتعا يم والبحث في مجال المكتبات والمعلومات وتأثيرها على جودة الخدمات ، تعزيز الدور الريادي لاختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية (١).

1-parasuraman , A. Zeithaml , V. A . and Berry , L . LSERVQUAL : A Multi – I tem Scale for Measuring ' Service Quality " , Journal of Retailing , 64 (1) : 12-37 Consumer perceptions of - - Brewer , P.C. & Speh , T.W. ,(2001), Adapting The Balanced Scorecard to Supply Chain Management " Sup Chain Management Review " , 5 (2) .



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 بتغير نظامه أو تشريعات جديدة لتنظيم عمله وارتباطه

وقد أجاز قانون رقم (٤٩) لسنة ١٩٦٣ تأسيس ثلاث مجتمعات في العراق وهي : المجمع العلمي العراقي ، والمجمع العلمي الكردي ، والمجمع العلمي السرياني ، وفي عام ١٩٧٨ صدر قانون برقم (١٦٣) ينص على إلغاء المجتمعات وانضمامها بالمجتمع العلمي العراقي الجديد وتتفقع منه هيئتان هما الهيئة الكردية والأخرى الهيئة السريانية ، وإضافة أعضاء من علماء العراق إلى الأعضاء المخضرمين .

وكان عدد أعضاء المجمع بما فيه رئيسه يتراوح بين العشرين والسبعين والثلاثين عضواً ، ويتمثلون مختلف الاختصاصات العلمية والثقافية، وتتألف 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 والتكنولوجية و عدم حصرها بتخصصات اللغات العربية والكردية والسريانية والترااث العربي والإسلامي ، بل امتدت لتشمل تخصصات العلوم التطبيقية والهندسية والزراعية والفلسفية والقانونية والاقتصادية والمعلومات وشتي 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 بالحفظ 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 ورؤاسته خلال السنوات الطوال التي مر بها المجمع .

لقد توسيع المكتبة وخصصت لها عدة قاعات في بنائها ، 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 ولبنان وغيرة ... من مكتبات العالم .

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

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

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

ثانياً- اهداف المجمع العلمي مؤسسة ثقافية علمية تهدف إلى الاهتمام بالأمور الآتية :-

اولاً :- المحافظة على سلامة اللغة العربية والعمل على تعميمتها ووفائها بمطالب العلوم والآداب والفنون
ثانياً :- الاسهام الفعال في حركة التعريب ووضع مصطلحات العلوم والآداب والفنون والحضارة

ثالثاً :- المحافظة على سلامة اللغة الكردية والعمل على نمائها ووفائها بمطالب الحياة وتنقيتها من الافاظ والمصطلحات الأجنبية ويستعارض 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 والآداب والفنون.

خامساً :- العناية بدراسة تاريخ العراق وحضارته وتراثه

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

سابعاً :- تشجيع وتعزيز التأليف والبحث في العلوم والآداب والفنون

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



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

ثانياً: اقسام مكتبة المجمع العلمي : تكون مكتبة المجمع العلمي من:-

١-المكتبة العربية وتضم:-

•المراجع

•الكتب النادرة والمطبوعات الحجرية.

٢-المكتبة الاجنبية

٣-مكتبة المخطوطات وتضم:-

•المخطوطات المchorورة وبعض المخطوطات الاصلية

•المایکروفیلم

٤-الدوريات والوثائق وتضم:-

•الدوريات العربية

•الجرائد والوثائق

•الاطاريج 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:-

٨-المعلوماتية:

•الصيانة:

•صيانة الكتب والمجلات .

•صيانة الاجهزه الموجودة في المكتبة

تم استخدام شعبة جديدة خاصة بالمايكروفيلم لتصوير :

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

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

ثالثاً: مكتبة مخطوطات المجمع العلمي:

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

ومنذ الاربعينيات من القرن الماضي عمل المجمع على اقتناء مصورات الخطوطات ذات الفائدة العلمية العالية سواء بالاتصال المباشر بالمؤسسات والمكتبات التي تقتنيها او بشرائها من حصل عليها من الافراد . فاجتمعت لديه عبر السنين

مجموعة مختارة من مواضيع متعددة ومتعددة من مكتبات العراق ومن مكتبات عربية وأجنبية

وضع الأستاذ ميخائيل عواد (رحمه الله) فهرس للمخطوطات المchorورة فوصف (٧٣٥) مجلدا مخطوطا قوامها (١٠١٣) كتابا ورسالة وزعها بين الموضوعات الآتية : علوم القرآن ، الحديث ، الفقه والفرائض والقضاء ، العقائد ، التصوف ،



الفلسفة ، اللغة ، الخط والكتابة ، التاريخ ، التراث ، الجغرافية والرحلات ، الأدب والقصة ، والشعر والدواوين ، الحسبة والخارج ، الرياضيات ، الطب والصيدلة ، الكيمياء ، والحيوان الصيد ، والزراعة والنبات ، والموسيقى والغناء ، والعسكرية ، ورسائل متبادلة بين أشخاص ، وموضوعات شتى ومجاميع .
ويعتبر المجمع العلمي الخيمة التي تحتها يجتمع ويتعاون علماء العراق ومفكريه ، ومن خلاله تنبع الجهود مع أقرانهم المجمعيون في الدول العربية والعالم لإنضاج الرأي والاجتهاد .

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

وتتناولت اصدارات المجمع الأخرى صنوف العلوم والمعارف ، فكانت الإصدارات ما بين كتب محققة أو مترجمة أو مؤلفة . ومن بوادر 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 ، وتوصلت الجهد في تعميمها حيث تم الاتصال بكثيريات دور الكتب في العواصم الشرقية والغربية وتم افتتاح كتب مختلفة في العلوم والفنون والأداب ، كما استطاع المجمع بعد جهد أن يحصل على معظم كتب المستشرقين وكثير من فهارس الخزان العاملية ، ويفض إلى ذلكتمكن المجمع من تصوير نفائس المخطوطات والكتب في بغداد والقاهرة ودمشق ، وطهران والهند ، ولندن ، وبارييس وغيرها من مكتبات العالم ، كما بلغت خزانة المجمع ألف الكتاب والمجلات كهدايا من المجمع العلمي 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 دورية ، بالإضافة إلى مجموعات نادرة من المخطوطات والمدونات من العلماء والمؤرخين مثل مجاميع الأستاذ عباس الغradi الخطية ، كما أهديت للمجمع مكتبات شخصية كان من أبرزها مكتبة فؤاد عباس ، ومكتبة محمود نديم ومكتبة علي رافت ، ومكتبة فهمي المدرس . وخلال مسيرة المجمع تعاقب على رئاسته العديد من علماء ومفكري العراق .

رابعاً : الكادر الوظيفي :

تعاني 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 الأجنبية	٢	بكالوريوس	آداب / انكليزي
	١	اعدادية	تجارة
الفهرسة والتصنيف	١	بكالوريوس	مكتبات
	٣	بكالوريوس	جرافيا
التزوييد	٣	بكالوريوس	آداب / انكليزي
المجلات	٣	اعدادية	تجارة
الاطاريج	٣	اعدادية	ادبي
الجرائد	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، وترتبط وتصنف في سجلات مرتبة ومصنفة بحسب تصنيف ديوبي العشري ويوضح الجدول الآتي المجاميع المكتبية:-

جدول رقم (٢) يوضح أعداد المجموعة المكتبية

أفلام	مخطوطات	الجرائد	المجلات	اطاریح	الكتب							
					عامة	متخصصة	كردي	عربي	لغات أجنبية متعددة	انكليزي	سرياني	كردي
٨	١٨٩	١٦٩١	١٦٧	١٩٦٦	٢٩٣	٦٤٥	٤٥١٥٤	١٢٩٤٠	١٤٧٣	١٣٤٢	٢٢٧٤	٢٧١
	١٨٨٠	٠			٩٣٨			٤٥١٥٤				مجموع:

يتضح من الجدول أعلاه ان أعداد الكتب متعددة اللغات وتأتي بالدرجة الأولى من بين أعداد المجموعة المكتبية وعددها(٤٥١٥٤) كتاب، تليها الاطاریح بالعدد(١٩٦٦)، ثم تأتي بالدرجة الثالثة المخطوطات بتنوعها العامة والمتخصصة (عباس العزاوي) وعددتها (١٨٨٠)، وتليها بقية انواع المجاميع على التوالي: الجرائد (١٦٧٠)، ثم المجلات (٩٣٨)، وأخيراً الأفلام(٨٤).

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 بطيقي بالمؤلف والعنوان ورأس الموضوع ورقم التصنيف الذي تم وضع المعلومات فيه بالاعتماد على موسوعة التصنيف العشري (ط ٢١) وقواعد الفهرسة الانكلو-أمريكية وقائمة رؤوس الموضوعات العربية .

ولمسيرة التطورات التكنولوجية الحديثة بدأت المكتبة باستخدام نظام آلي وهو نظام (Winisis) منذ عام ٢٠١٧ ، لخزن واسترجاع مصادر المعلومات مما يسهل للمستفيدين الوصول لمصادر باقل جهد ووقت ممكن . وبدأت المكتبة في هذه المرحلة بإدخال الاطاریح 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 بالآلات المناسبة 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 وإنكليزية استعارة داخلية فقط للباحثين من داخل وخارج المكتبة .
- ٤- قسم المراجع يقوم بتقديم استعارة داخلية فقط للمستفيدين من المكتبة دارسات عليا وابتدائية . اذ يقوم بتقديم المساعدة للمستفيدين بإعطاء الكتب التي يحتاج إليها الباحث مع تعليمهم كيفية استخدام الكتاب وكيفية الاستفادة منه .

سابعاً : تحليلً بيانات الاستثناء :

تم اجراء الدارسة على (١٥٠) مستفيداً من خدمات مكتبة المجمع العلمي العراقي وذلک 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 . فمتأتى المقارنة سالبة اي ان (ت) تزيد عن (أ) ، فإن



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

جدول رقم (١)

البعد	الجوانب الملموسة	المتغيرات	أ	(Z)
		توافر التجهيزات حديثة الشكل	٥,٥٠	٣,٢٠
		جاذبية التسهيلات المادية	٠,٥٥-	٣,٩٩
		المظهر الأنثيق والزي الجيد للموظفين	٠,٥٢-	٣,٧٥
		جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتب ، النشراتالخ	٠,٦٧	٥,٠٩
الاعتمادية		وفاء المكتبة بوعدها في الوقت المعين	١,٥٠	١٣,٣٠
		اظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين	١,٣٠-	١١,٤٠
		تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة	١,١٥-	٩,٠٨
		تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها	١,٤٥-	١٢,٨٦
		الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المكتبة	١,٤٠	١١,١٤
الاستجابة		اعلام المكتبة للمستفيدين بوقت تأدية الخدمة	١,٤٩-	١٢,٢٤
		تقديم خدمات فورية للزئرين من قبل موظفي المكتبة	١,٤٧-	١٢,٨٥
		الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة المستفيد	١,٤٠-	١١,٢٥
		عدم انشغال الموظفين في المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين	١,١٦-	٩,١٥
السلامة (الأمان)		غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك الموظفين	١,٣٥-	١٠,٢٧
		شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة	١,٣٥-	١٠,٤٨
		التعامل الدائم ببلادة من قبل موظفي المكتبة	١,٢٢-	١٠,٢٢
		تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكّنهم من الأجاية	١,١٦-	٩,٣٤
		اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخصيا	٠,٥٥-	٤,٨٨
التعاطف		تقييم موظفي المكتبة لحاجات المستفيدين بشكل محدد	١,٨-	٨,٣٨
		ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين	١,٥١-	١٣,٣٣
		توفير المكتبة لأماكن ملائمة لأنتظار سيارات المستفيدين	١,٤٣-	١٢,٥٠
		وجود بارمجة 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 الكتب ، النشرات الخ (٥,٥٠ - ٠,٦٧ -) بينما اقل فرق (١,٤٣ -) بينما اقل فرق (١,٤٣ -) ظهر في توافر التجهيزات حديثة الشكل . اما بعد الاعتمادية فأن اكبر فرق كان بالنسبة لمتغير وفاء المكتبة بوعدها في الوقت المعين (١,٥٠ -) ، بينما اقل فرق (١,٥١ -) يخص تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة . وفيما يتعلق ببعد الاستجابة فأن اعلى فرق يخص متغير اعلام المكتبة المستفيدين بوقت تأدية الخدمة (١,٤٩ -) بينما اقل فرق (١,١٦ -) يقابل متغير عدم اشغال موظفي المكتبة عن



الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين . وبالنسبة بعد السلامة (الأمان) فإن اكبر فرق ظهر بالنسبة لمتغير شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة (٣٥، ١، ١٦)، بينما ادنى فرق (١، ٣٥) امام متغير تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الإجابة عن استلة المستفيدين . واحيرا فأعلى فرق في المتغيرات بعد التعاطف يخص متغير ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين (١، ٥١)، بينما اقل فرق (٠، ٥٥) يقع امام متغير اهتمام موظفي المكتبة اهتماما شخصيا بالمستفيدين .

امام مستوى جودة الخدمة فيوضحة الجدول الآتي من خلال الفرق بين متوسطي الأدراك والتوقعات لأبعادها كما موضح جدول رقم (٢)

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

ابعاد الخدمة	متوسط الارادك(A)	متوسط التوقعات(t)	الفرق (A-t)	Z (z)
الجوانب الملمسة	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 العام(متوسط المتosteats)	٤,٤١	٥,٦٤	١,٣٣-	١٢,٦٠

ويتحليل الجدول رقم (٢) يتضح الآتي:

- ان الفرق بين المتوسط الإجمالي العام للأدراك ومثله بالنسبة للتوقعات هو فرق سلبي (-٢٣، ١)، مما يعني ان مستوى جودة الخدمة موضع الدارسة منخفض ويعكس ذلك قصورا في اداء المكتبة موضع الدراسة.
- بالنسبة لمستوى كل من الأبعاد الخمسة للخدمة موضع الدارسة فأن الفرق السلبي بين متوسط الأدراك 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 ، فأعلى فرق توجد في بعدي الجوانب الملمسة والتعاطف (-٦، ٤٦، ١، ٤٨)، لكل من البعدين بينما اقل 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 الأداء . وهذا يؤكّد 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 ادارکهم 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 بالآتي

- 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 الحقيقة كانت سلبية لأنها لم تصل إلى مستوى توقعاتهم و أكد ذلك متوسط اجابات المستفيدين على المقياس .

٢-أختلاف 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 الملمسة ظهر في متغير جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتبيات والنشرات هو (٠,٦٧) واقل فرق (٠,٥٠) ظهر في توافر التجهيزات حديثة الشكل.

٤-اكبر فرق في بعد الاعتمادية كان لمتغير وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين (١,٥٠) بينما اقل 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 اقل فرق (١,١٦) يقابل متغير عدم انشغال موظفين عن الاستجابة الفورية الاستجابة الفورية .



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

التوصيات

١. ضرورة القيام بإجراءات التقويم بصورة مستمرة من خلال الاستبيانات المقدمة الى المستفيدين لمعرفة مدى رضاهם ، 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 كالقابلية للاحتمال والتسامح والتلقى 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 المجتمع .
٤. تفعيل دور المكتبة الافتراضية لما لها اهمية كبيرة في متابعة اهم الاصدارات العلمية الحديثة في مجالات العلوم والانسانية كافة .
- ٥ - ضرورة الاهتمام بالأبعاد الخاصة بمعايير الجودة التي تساعد المكتبة على النهوض وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المجتمع العراقي للمستفيدين .

قائمة المصادر

- ١- ثامر محمد أبو الخير. الجودة الشاملة وتقدير الأداء في المكتبات الأكاديمية "تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة" . القاهرة : مكتبة الاهرام للبحث العلمي ، ٢٠١٠ .
- ٢- جوزيف جابلونסקי – 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 : اثراء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ .
- ٦- محمد عوض التريري . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراسيم المعلومات الجامعية . - عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٨ .
- ٧- محمد الهادي . ادارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات . مجلة الأنماط الحديثة والمعلومات . مجل ٩ ، ع ١٧٢ ، ٢٠٠٢ .
- 8-parasuraman , A. Zeithaml , V. A. and Berry , L . LSERVQUAL : A Multi – Item 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 .