

قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب – جامعة بغداد

م . م . مصطفى عبد العزيز صادق

معهد الإدارة / الرصافة

قسم تقنيات المعلومات والمكتبات

المستخلص

يهدف البحث الى التعريف بمفهوم ادارة الجودة الشاملة بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص ، تم تقييم خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة كلية الآداب التابعة لجامعة بغداد وفقاً لمعايير قياس الخدمة التي اعتمدت في البحث .

تم اعتماد منهج دراسة الحالة لواقع اداء المكتبة من حيث الخدمات التي تقدمها ، وفي جمع المعلومات استخدم الباحث المقابلة مع العاملين في المكتبة ، والأستبانة التي وزعت على عينة عشوائية البالغ عددها (١٥٠) من اساتذة وطلبة الدراسات العليا والأولية في الكلية .

وقد توصل البحث الى نتائج عدة منها :

١- ان مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة ضعيفة مما انعكس على انخفاض مستوى الأداء

٢- ان تقييمات المستفيدين للخدمة كانت سلبية لأنها لا ترتقي الى مستوى توقعاتهم من الخدمة

اما التوصيات فنذكر منها :

١- الأهتمام بالقوى العاملة بالمكتبة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم كونهم هم الذين يقدمون الخدمة سواءً فنية او ادارية.

٢- ضرورة الأهتمام بما يطرأ من عيوب وخلل في اثناء استخدام المستفيدين من خدمات المكتبة وصولاً الى مبدأ الأحفاظ بالمستفيد (العميل الدائم)

المقدمة :-

يشهد العالم الحديث متغيرات عديدة في جميع الميادين ، بسواء كانت سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية او غيرها . . . ، وفرضت العولمة حرية انتقال رأس المال المادي والبشري فضلاً عن التقنية والمعلومات دون ان تكون هناك أي قيود تجد من هذه الحرية حتى اصبح العالم قرية صغيرة مترامية الأطراف مما دعى الكثير في المستفيدين واصحاب الأهتمام بقطاع الخدمات الى البحث عن مؤسسات خدمية تشير بجودة الخدمة التي تقدمها .

لذلك تسعى كثير من المؤسسات ومنها المكتبات ومراكز المعلومات ايّاً كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز **excellence** الذي يعد مثلاً يتوق اليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء اذ تقوم تلك المؤسسات بأستخدام العديد من الاستراتيجيات من اجل تحسين مستوى ادائها .

ومن اهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة يساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء ، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة او خارجها . لذا تعد الجودة من اهم القضايا التي تهتم بها القيادة الادارية في اية مؤسسة تسعى لرفع مستوى ادائها من الناحية الخدمية او الانتاجية .

الأطار العام للبحث

اولاً: مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

١- ما واقع خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب - جامعة بغداد للمستفيدين منها ؟

٢- هل الخدمات التي تقدمها المكتبة تتصف بالجودة ام لا ؟

٣- هل تتمتع خدمات المعلومات المقدمة بمواصفات معايير الجودة الشاملة ؟

ثانياً: اهمية البحث :

نجاح أي مؤسسة يتم من خلال تقييم ادائها بين فترة واخرى والمكتبات الجامعية من اهم المؤسسات العلمية واحوجها لمثل هذا التقييم وذلك كونها تخدم شريحة اساسية في خدمة المجتمع ولما لها من اثر فاعل في تقدم البلد . وان مثل هذه الدراسات سوف تكون عوناً لأدارة مكتبة كلية الآداب والأدارة العليا للكلية والجامعة في السعي من اجل تطوير المكتبة واستمرار تقدمها وما يتناسب مع اهمية الدور العلمي الملقى على عاتقها .

ثالثاً: اهداف البحث :

يهدف البحث الى التعرف على الواقع الفعلي لخدمات المعلومات المتوفرة في مكتبة كلية الآداب التابعة لجامعة بغداد وواجه استخدام وافادة طلبة الكلية من خدمات المعلومات وقدرة خدمات المعلومات المتوفرة على تلبية الاحتياجات الفعلية للمستفيدين .

رابعاً: منهج البحث :

استخدم الباحث منهج دراسة حالة (case study) المكتبة المركزية لكلية الآداب جامعة بغداد واعتمد الاستبانة كأحد ادوات جمع المعلومات ،

كما استخدم الباحث اداة SERVQUAL والتي تستخدم على نطاق واسع لقياس تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة ، كما استخدم برنامج (SPSS) في عملية ادخال وتحليل المعلومات المتعلقة بالمستفيدين .

خامساً : ادوات جمع البيانات :

- ١ - الملاحظة بالأطلاع على المكتبة واقسامها
- ٢ - المقابلة مع مديرة المكتبة وموظفيها
- ٣ - الأستبانة حيث تم توزيع استبانة على المستفيدين من اساتذة وطلبة الدراسات العليا والأولية في كلية الآداب حيث بلغ عددهم (١٥٠) مستفيد
- سادساً : الدراسات السابقة :

هناك عدد من الدراسات التي تناولت موضوع الجودة في المكتبات منها

- ١ - قياس جودة خدمات المكتبات العامة : دراسة حالة مكتبة الملك عبدالعزيز بالرياض .
خولة بنت محمد الشويعر .

تمثلت مشكلة الدراسة في قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة من مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بمدينة الرياض ، اعتمدت على اراء المستفيدين من هذه الخدمات ومدى تحقق الجودة في الخدمات المقدمة وبالتالي حصلت على قوة وضعف هذه الخدمات ومنها التوصل الى كيفية تقديم خدمات المكتبة طبقاً لحاجات المستفيد ورغباته واتبع البحث خمس مراحل لتحقيق هذا الهدف وهي تحديد الأبعاد المحورية للخدمات على اساس الأدب ، التوصل الى دراسة رائدة في الأبعاد التي يتم التحقق منها ، قياس جودة الخدمات الداخلية والأداء على الأبعاد ، تحليل البيانات وتحديد نقاط القوة والضعف الداخلية في نوعية الخدمات ، تصميم التغيرات المحتملة للتحسين . اما الأبعاد المدروسة على المكتبة فتعتمد على الجوانب التالية : الجانب الملموس ، الاعتمادية ، الاستجابية ، الأمن والطمأنينة ، التعاطف . وقد توصلت الدراسة الى ان رضا معظم افراد العينة محل الدراسة من المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة عالي حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٥.٧٩) من اصل (٧) وهذه نسبة كبيرة تشير الى تحقق الجودة بشكل كبير في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة .

- ٢ - قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق) .

تم اجراء الدراسة على (٢٣٨) مستفيداً فعلياً من خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت في العراق وذلك باستخدام مقياس الإدراكات / التوقعات ومن النتائج التي توصل اليها ان مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة - موضع الدراسة - منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الأداء وهذا يؤكد الحاجة الى اعادة النظر في جميع هذه الأبعاد ومما تحتوي عليها من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المطلوب فيه .

- ٣ - قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية . هشام عباس

حيث استخدم فيها قياس الإدراك والتوقعات لتقييم جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات ، والذي تم تطبيقه على (٢٣٨) مستفيداً فعلياً لخدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ، ومن النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان جودة خدمات المكتبة موضع الدراسة كانت منخفضة ، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء كما اظهرت الدراسة ان تقييمات المستفيدين من الخدمات الفعلية كانت سلبية لأنها لا تحقق توقعاتهم من استخدام المكتبة .

الجانب النظري للبحث

أولاً : مفهوم الجودة :

لا يوجد تعريف محدد لمفهوم الجودة ، فتوجد محاولات كثيرة لتعريفها تدل على اجتهاد المعنيين والباحثين في التوصل الى تعريف مناسب لأهداف تطبيقها في المؤسسات والمنظمات ، فيعرفها معهد المقاييس البريطاني بأنها الفلسفة الإدارية الشاملة لكافة نشاطات المنظمة التي تحقق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع واهداف المؤسسة بأفضل الطرائق واقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لجميع طاقات العاملين بدافع التطوير . (١)

وتعرف الجودة ايضاً بأنها انتاج المنظمة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عال في الكفاءة المميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء بأحتياجات ورغبات عملائها وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم . (٢)

اما الجودة في التعليم الجامعي فأنها تبدأ بترجمة رغبات وتوقعات المستفيدين من المؤسسات التعليمية الجامعية الى مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات والعمليات والمخرجات للمستويات التي تتطابق مع توقعاتهم وتحقيق رضاهم التام عن السلع او الخدمات التي تقدم لهم ، يأتي بعد ذلك تحديد الرسالة ووضع الأهداف طبقاً للمواصفات القياسية للأداء وليس الأنجاز فقط . (٣)

ويتضح مما سبق ان مفهوم الجودة مطلب وغاية يسعى الجميع لتطبيقها بالرغم من عدم الاتفاق على تعريف مقنن لها ، لأنها مزيج من العمليات التي تحقق اهداف المؤسسة وتلبي احتياجات المستفيد وتوقعاته ، كما انها تعمل بوصفها دعامة لربط المؤسسات والمنظمات بسوق العمل المحلي والدولي وتحقيق الاستجابة للمتغيرات المتسارعة في التطوير مع ضرورة اعتبار العاملين جزء رئيس من عملية التخطيط والتنفيذ .

كما ينبغي نشر ثقافة الجودة بأنها اداة للتطوير وليس القصد منها الأساءه وبيان عيوب المؤسسة والعاملين بها .

ثانياً: إدارة الجودة في المكتبات الجامعية :

اغلب التعاريف لإدارة الجودة في المكتبات الجامعية ركزت على الوفاء بأحتياجات 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 . (٤)

ويعرفها الباحث على انها تقديم افضل الخدمات المتوقعة من قبل المستفيد من المكتبات الجامعية عن طريق دراسة احتياجاته المستقبلية لخدمات المعلومات .

ثالثاً : مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

توجد مفاهيم عدة لإدارة الجودة الشاملة نذكر 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 ومراكز المعلومات يحتاج منها الأهتمام بما يأتي : (٦)
- ١- التعريف بسياسة المكتبة
 - ٢- عمل رؤية ورسالة للمكتبة تعبر عن عملها الحالي وطموحاتها في المستقبل
 - ٣- التدريب والتعليم لتوحيد لغة الجودة في المكتبة
 - ٤- التعرف على متطلبات واحتياجات المستفيدين والعمل على تحقيقها
 - ٥- تحديث النظم الإدارية والهيكل التنظيمية داخل مكتبة الجامعة بما ينسجم مع مبادئ ادارة الجودة

٦- تحديث النظم الآلية باستمرار وفي جميع مرافق المكتبة وخدماتها

رابعاً: فوائد تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

ان الأداء والربحية سيكونان الهدف الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة كعقد بين مورد الخدمة وعملائه المستفيدين اعتماداً على معايير تلتزم بها الخدمة ويمكن اجمال فوائد تطبيق الجودة في المكتبات بما يأتي :

- ١- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات
- ٢- التأكيد على جودة الخدمة
- ٣- توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة
- ٤- تقديم الخدمات للمستفيدين
- ٥- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة الى جانب رفع كفاءة ادائها

- ٦- تحسين الروح المعنوية للعاملين
- ٧- تنمية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري
- خامساً: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : (٨,٧)
 - ١- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية
 - ٢- قياس الأداء للجودة
 - ٣- إدارة فاعلة للموارد البشرية والجهاز الإداري والفني بالمكتبات الجامعية
 - ٤- تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات الجامعية
 - ٥- تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام الجودة الشاملة تكفلها المؤسسة الأم التابعة لها هذه المكتبات
 - ٦- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء
 - ٧- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة
 - ٨- ان تضع المكتبات ومراكز المعلومات معايير داخلية لتحسين جودة الخدمات المعلوماتية بها وتعمل على تحقيقها
 - ٩- مساندة اغراض واهداف المستفيدين وامدادهم بما يحتاجونه لجودة عالية ، وبناء على معايير الجودة المعمول بها على الصعيد الدولي .
 - ١٠- على مركز خدمات المعلومات ان يكون جزءا نشطاً يساند من خلال ما يقدمه من معلومات وخدمات لإدارة الجودة الشاملة بالمنظمة الأم
- سادساً: مقياس جودة الخدمة Servqual:

يتكون مقياس جودة الخدمة من خمسة ابعاد Dimensions يضم كل منها بدوره عدداً من المتغيرات او العناصر وفيما يأتي بيان المتغيرات الخمسة التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس (٩)

 - ١- الجوانب الملموسة Tangible : وتتضمن اربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة او المكتبة ، والرؤية الجاذبة للتسهيلات المادية ، والمظهر الأنيق لموظفيها ، واخيراً جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها
 - ٢- الاعتمادية Reliability : ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة او المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين ، واهتماماتها بحل مشاكلهم ، وحرصها على الدقة في اداء الخدمة ، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين واخيراً احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها .

٣- الاستجابية **Responsiveness** : 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 بمعاونتهم أي بمعاونة المستفيدين .

٤- السلامة (الأمان) **Assurance** : ويحتوي هذا البعد على اربعة متغيرات اساسية تقيس حرص موظف المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها وشعور روادها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها ، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين ، والمامهم بالمعرفة **Knowledge** ، وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من اداء اعمالهم والأجابة عن اسئلة المستفيدين .

٥- التعاطف **Empathy** : ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق بأهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين اهتماماً شخسياً ، وتعلمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد ، وملائمة ساعات عمل هذه المكتبات لتناسب كل الرواد ، وتوافر اماكن ملائمة لانتظار سيارات رواد هذه المكتبات ، واخيراً وجود برامج تعليمية متخصصة (محاضرات ، ندوات الخ) بهذه المكتبات وعلى الرغم من ان المقياس قد تم تطويره واستخدامه واختياره اصلاً في مجال خدمات التجارة ، فقد تعددت وتنوعت استخداماته وتطبيقاته سواء في المؤسسات الربحية او غير الربحية امثال المكتبات ومراكز المعلومات .

سابعاً: قياس جودة الخدمة :

ان المحور الأساس في قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين ادراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة ، ولكن هذه الفجوة تعتمد من ثم على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها . أي بالإضافة الى فجوة الإدراكات ، التوقعات للمستفيدين هناك اربع فجوات اخرى تتلخص بما يأتي (١٠) :

١- الفجوة الأولى : وتنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وبين ادراك الإدارة لتوقعات المستفيدين ، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة

٢- الفجوة الثانية : وتنتج عن الاختلاف بين الموصفات الخاصة بالخدمة المقدمة حقيقة وبين ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين بمعنى انه حتى لو كانت حاجات المستفيدين المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة ، فإنه لن يتم ترجمتها الى موصفات محددة في الخدمة

المقدمة بسبب قيود تتعلق بموارد المؤسسة او التنظيم او عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة

٣- الفجوة الثالثة : وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة حقيقة لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات

وقد يرجع ذلك الى تدني مستوى مهارة القائمين على اداء الخدمة ، والذي يرجع بدوره الى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين

٤- الفجوة الرابعة : وتنتج عن الخلل في مصداقية مؤسسة الخدمة ، بمعنى ان الوعود التي تقدمها المؤسسة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالمستفيدين تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل .

ثامناً : تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز 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 TQM في مؤسسات المعلومات يبدو انه قد جاء متأخراً بعض الشيء ، ففي الولايات المتحدة كان اول تطبيق لمفهوم ادارة الجودة الشاملة ومن الدول الأخرى التي اخذت بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات هي بريطانيا و الدنمارك واستراليا على وجه الخصوص ، فقد تم تطبيق هذه الفكرة في العديد من المكتبات الأكاديمية بأستراليا مثل مكتبات ملبورن ومكتبات جامعة موناخ ومكتبات جامعة فكتوريا للتكنولوجيا.

اما فيما يخص استخدام مقاييس جودة الخدمات Servqual في تقييم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ، فقد تنجح الكثير من المكتبات ومراكز 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 F- Herbert في عام ١٩٩٤ استخدام مقياس الجودة لتقييم خدمة الأعارة المتبادلة Interliraray Loan في المكتبات العامة الكبيرة بكندا (١١) .

اما على المستوى العربي فقد قامت جامعة قطر بالتعاون مع SAL/AGC المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي بعقد مؤتمر تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات للفترة من ١٥-١٧ ابريل ٢٠٠٨ ونوقش فيه عدت محاور منها تقييم الأداء في المكتبات (المؤشرات والمعايير ، قياس جودة خدمات المعلومات ، مؤشرات القياس في البيئة الإلكترونية ، كفاءة برامج التنمية المهنية وتطوير مهارات اختصاص المعلومات ، المداخل الجديدة للتعليم

والبحث في مجال المكتبات والمعلومات وتأثيرها على جودة الخدمات ، تعزيز الدور الريادي لأختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية .

الجانب العملي للبحث

أولاً: مكتبة كلية الآداب

تأسست المكتبة عند تأسيس كلية الآداب في جامعة بغداد سنة ١٩٤٩ م . وتتكون من الأقسام الآتية

١ - قسم ادارة المكتبة : يعمل هذا القسم على ادارة المكتبة ويتضمن على الأقسام الآتية :
أ - قسم الفهرسة والتصنيف : يقوم هذا القسم بفهرسة وتصنيف الكتب التي تأتي الى المكتبة عن طريق الشراء او التبادل او الهدايا حسب تصنيف نظام ديوي العشري العالمي (ط٢١) واستخدام قائمة رؤوس الموضوعات العربية

ب- قسم التسجيل : يقوم هذا القسم بتسجيل الكتب التي ترد الى المكتبة

ج- قسم الأنترنت : يقوم بخدمة الباحثين من طلبة واساتذة من داخل وخارج الكلية

٢ - قسم المراجع : يعمل هذا القسم على خدمة الباحثين والطلبة بتوفير المصادر المهمة والقيمة من المراجع وتكون الاستعارة داخلية فقط لأهمية وندرة الكتب فيها

٣ - قسم الاستعارة العربي : يعمل هذا القسم على اعطاء الطلبة والأساتذة والموظفين الذين هم من داخل الكلية ، حيث يشتمل هذا القسم على كتب عربية في اختصاصات اقسام الكلية التي هي (التاريخ ، لغة عربية ، فلسفة ، اجتماع ، اثار ، جغرافية ، علم النفس ،) هذا اضافة الى وجود قسم خاص باستعارة الكتب الانكليزية ايضاً

- المبنى : تشغل المكتبة بنايات متفرقة من الكلية الا انها لاتلائم والعمل المكتبي الى حد كبير لأسباب كثيرة منها :

١ - بعض العيوب في التصميم الداخلي

٢ - سوء استغلال لبعض المساحات المتوفرة

٣ - موقع المكتبة ليس بالمكان القريب والمناسب من اقسام الكلية

ثانياً : المجموعة المكتبية :

تحتوي المكتبة على ٧٥,٠٠٠ خمسة وسبعون الف عنوان من كتب ومجلات عربية وانكليزية لكافة الأختصاصات الانسانية والعلمية التي تتضمنها الكلية وهي تتلائم مع حاجات المستفيدين ويتم الحصول على المجموعة عن طريق الشراء من قبل لجنة مشكلة من الكلية او الأهداء من بعض الكليات والمؤسسات والأساتذة من داخل وخارج الكلية الا ان المجموعة

في الوقت الحاضر تعاني من قلة المصادر وذلك لقلة التخصيصات المالية لشراء الكتب وتضم مجموعة المكتبة ايضاً الرسائل والأطاريح لطلبة الدراسات العليا

ثالثاً : الكادر الوظيفي :

تعاني المكتبة من النقص الحاد في الكادر المتخصص في علم المعلومات والمكتبات اذ لا يوجد كادر متخصص سوى مديرة المكتبة الحاصلة على شهادة البكالوريوس في علم المعلومات والمكتبات ، وقد انعكس ذلك بشكل واضح على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة ، هذا ما دفع الباحث للتركيز على ان للكادر المكتبي المتخصص دوراً فعالاً في رفع جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين .

رابعاً : الإجراءات الفنية :

اثر نقص الكادر المتخصص في المكتبة الى تراجع مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة . اذ لا يوجد موظف يقوم بأعمال الفهرسة والتصنيف سوى مديرة المكتبة الذي يضاف لها اعباء القيام بالأجراءات الفنية للكتب الكثيرة في المكتبة . ويوجد في المكتبة فهرس بطاقي بالمؤلف والعنوان ورأس الموضوع ورقم التصنيف الذي تم وضع المعلومات فيه بالأعتداد على موسوعة التصنيف العشري (ط ٢١) وقواعد الفهرسة الأنكلو- امريكية وقائمة رؤوس الموضوعات العربية .

خامساً : خدمات المكتبة :

تقدم المكتبة مجموعة من الخدمات من خلال الأقسام الآتية :

١- قسم الأعارة : تقدم المكتبة خدمة الأعارة 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 الأعارة الخارجية لطلبة الدراسات العليا اسبوعين واسبوع واحد لطلبة الدراسات الأولية .

٢- قسم المطالعة يقدم المساعدة للطلاب وذلك بقيام الموظف المسؤول بتعليم الطلاب كيفية الوصول الى عناوين الكتب العربية والانكليزية .

٣- قسم الدوريات فيقوم بأعطاء المجلات العربية والانكليزية استعارة داخلية فقط للباحثين من داخل وخارج الكلية

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

سادساً : نشاطات المكتبة :

١- تقوم المكتبة حالياً بأدخال الكتب إلكترونياً كل حسب اختصاصات الأقسام بدءاً من العام ٢٠١١-٢٠١٠

٢- تقام معارض للكتب سنوياً على قاعة المطالعة في المكتبة .
هذا ويصل معدل المستفيدين الذين يرتادون الى المكتبة من الباحثين من داخل وخارج الكلية الى مائة مستفيد يومياً يتوزعون بين اقسام المكتبة ضمن خدمات المكتبة *
سابعاً : تحليل بيانات الأستبانة :

تم اجراء الدراسة على (١٥٠) مستفيداً فعلياً من خدمات مكتبة كلية الآداب بجامعة بغداد وذلك بأستخدام 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 (أ) للتجربة الفعلية للمستفيد . فمتى كانت المقارنة سالبة (أي ان (ت) تزيد عن (أ)) ، فإن مستوى جودة الخدمة يكون منخفضاً ، ومتى ما كانت المقارنة موجبة او صفراً (أي ان (ت) اقل من (أ)) فإن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعاً وهكذا . و الجدول الآتي يوضح تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة مقيساً بالفرق بين متوسطي الإدراك والتوقعات لكل من العناصر (المتغيرات) التي يضمها بعد معين يختلف من متغير لآخر .

البعد	المتغيرات	أ - ت	Z (ز)
الجوانب الملموسة	١ توافر التجهيزات حديثة الشكل	- ٠.٥٠	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 ، النشراتالخ)	- 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

* مقابلة مع مديرة المكتبة بتاريخ ٢٠١٣/٥/١٦

١٢.٨٦	١.٤٥ -	تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها	٨	الاستجابة
١١.١٤	١.٤٠ -	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المكتبة	٩	
١٢.٢٤	١.٤٩ -	اعلام المكتبة لزائريها بوقت تأدية الخدمة	١٠	
١٢.٨٥	١.٤٧ -	تقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة	١١	
١١.٢٥	١.٤٠ -	الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة المستفيد	١٢	
٩.١٥	١.١٦ -	عدم انشغال الموظفين في المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين	١٣	السلامة (الأمان)
١٠.٢٧	١.٢٣ -	غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة	١٤	
١٠.٤٨	١.٣٥ -	شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة	١٥	
١٠.٢٢	١.٢٢ -	التعامل الدائم بلياقة مع الزائرين من قبل موظفي المكتبة	١٦	
٩.٣٤	١.١٦ -	تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الأجابة	١٧	
٤.٨٨	٠.٥٥ -	اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماماً شخصياً	١٨	
٨.٣٨	١.٨ -	تقييم موظفي المكتبة لحاجات المستفيدين بشكل محدد	١٩	التعاطف
١٣.٣٣	١.٥١ -	ملئمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين	٢٠	
١٢.٥٠	١.٤٣ -	توفير المكتبة لأماكن ملائمة لانتظار سيارات المستفيدين	٢١	

٢٢	وجود برامج تعليمية ممتازة	١.١٨ -	١٠.٤٥
----	---------------------------	--------	-------

يتضح من الجدول أعلاه ان اعلى فرق بالنسبة للجوانب الملموسة ظهر في متغير جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات النشرات الخ (-٠.٦٧) بينما اقل فرق (-٠.٥٠) ظهر في توافر التجهيزات حديثة الشكل . اما بعد الاعتمادية فأن اكبر فرق كان بالنسبة لمتغير وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين (- ١.٥٠) ، بينما اقل فرق (- ١.١٥) يخص تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة . وفيما يتعلق ببعد الاستجابية ، فأن اعلى فرق يخص متغير اعلام المكتبة المستفيدين 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) فأن اكبر فرق ظهر بالنسبة لمتغير شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة (- ١.٣٥) ، بينما ادنى فرق (- ١.١٦) امام متغير تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الأجابة عن اسئلة المستفيدين .

واخيراً فأن اعلى 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 اهتماماً شخصياً بالمستفيدين .

امام مستوى جودة الخدمة فيوضحه الجدول الآتي من خلال الفرق بين متوسطي الإدراك والتوقعات لأبعادها كما موضح

Z (ز)	الفرق (أ- ت)	متوسط التوقعات (ت)	متوسط الإدراك (أ)	ابعاد الخدمة
١٥.٤٠	١.٤٦ -	٥.٧٦	٤.٣٠	الجوانب الملموسة
٨.٥٠	٠.٦٦ -	٥.٠٦	٤.٤٠	الاعتمادية
١٢.٦٠	١.٢٣ -	٥.٨٣	٤.٦٠	الاستجابية
١٣.٨٠	١.٣٤ -	٥.٨٩	٤.٥٥	السلامة (الأمان)
١٥.٢٠	١.٤٨ -	٥.٦٨	٤.٢٠	التعاطف
١٢.٦٠	١.٣٣ -	٥.٦٤	٤.٤١	المتوسط الجمالي العام (متوسط المتوسطات)

جدول رقم (٢) مستوى جودة الخدمة من خلال الفرق بين متوسطي الإدراك والتوقعات لأبعادها وبتحليل الجدول رقم (٢) يتضح الآتي :

١- ان الفرق بين المتوسط الأجمالي العام للإدراك ومثيله بالنسبة للتوقعات هو فرق سلبي (- ١.٢٣) ، مما يعني ان مستوى جودة الخدمة موضع الدراسة منخفض ويعكس ذلك قصوراً في اداء المكتبة موضع الدراسة .

٢- بالنسبة لمستوى كل من الأبعاد الخمسة للخدمة موضع الدراسة فإن الفرق السلبي بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات لكل بعد يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمة في كل من هذه وان كان هناك اختلاف في هذا الفرق من بعد لآخر فعلى سبيل المثال ، فإن اعلى فروق توجد في بعدي الجوانب الملموسة والتعاطف (- ١.٤٦ ، - ١.٤٨) لكل من البعدين بينما اقل الفروق يخص بعد الاعتمادية (- ٠.٦٦) .

واخيراً يمكن القول ان مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مكتبة كلية الآداب لجامعة بغداد منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الأداء . 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 ايجابياً على المستفيدين من المكتبة ، بحيث تتلاشى او تقل الفروق بين ادراكهم الفعلي لها وتوقعاتهم بشأنها .

- النتائج :

١- اظهر البحث نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبة كلية الآداب التابعة لجامعة بغداد فقد فرغت المعايير الخمسة الخاصة بقياس جودة الخدمة في (٢٢) سؤالاً لأجل التعرف على توقعات المستفيدين فضلاً عن الخدمة الحقيقية معاً وفي نفس السؤال ، فقد اظهر البحث بأن تقييمات المستفيدين للخدمة الحقيقية كانت سلبية لأنها لم ترق الى مستوى توقعاتهم واكد ذلك متوسط اجابات المستفيدين على المقياس .

٢- اختلاف توقعات المستفيدين من المكتبة ، حيث انه في كل زيادة يحمل المستفيد توقعات جديدة مما انعكس على ان تكون المعايير والأبعاد التي يقيم على اساسها المستفيد جودة الخدمة الفعلية مختلفة باختلاف عدد مرات الزيادة

٣- ان اعلى فرق بالنسبة للجوانب الملموسة ظهر في متغير جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات 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 (- ١.١٥) يخص تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة .

٥- اعلى فرق في بعد الاستجابية يخص متغير اعلام المكتبة المستفيدين بوقت تأدية الخدمة (- ١.٤٩) بينما اقل فرق (- ١.١٦) يقابل متغير عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين

٦- اكبر فرق لبعد السلامة (الأمان) ظهر في متغير شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة (- ١.٣٥) وادنى فرق (- ١.١٦) يقع امام متغير تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الأجابة عن اسئلة المستفيدين

٧- ان اعلى فرق في بعد التعاطف يخص متغير ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين (- ١.١٥) بينما اقل فرق (- ٠.٥٥) يقع امام متغير اهتمام موظفي المكتبة اهتماماً شخصياً بالمستفيدين .

التوصيات :

- ١- التركيز على الدراسات والبحوث التي تتناول المستفيدين في المكتبات الجامعية و مكتبة كلية الآداب خصوصاً لأجل بناء سمعة جيدة حول جودة الخدمات المقدمة وذلك من خلال توفير صورة مفصلة وواضحة عن المستفيدين الذين تنوي المكتبة تقديم خدماتها لهم
- ٢- ضرورة الاهتمام بما يطرأ من خلل وعيوب في اثناء استفادة المستفيد من خدمات مكتبة كلية الآداب - جامعة بغداد وصولاً الى مبدأ الاحتفاظ بالمستفيد الدائم ذلك لأن المكتبة يجب ان تنظر الى المستفيد على انه عميل الطلب لأكثر من مرة .
- ٣- لابد من الاهتمام بالقوى العاملة بالمكتبة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لأنهم الضمانة الحقيقية لنجاح هذا النوع من المكتبات فضلاً عن كونهم جزءاً من الخدمة المقدمة على ان تركز البرامج التدريبية على البعد السلوكي والشخصي في الخدمة كالتقنية للأحتمال والتسامح والتلقي والتقبل والتجديد والابتكار .
- ٤- ضرورة الاهتمام بالأبعاد الخاصة بالجودة وخاصة المعايير التي يصعب على المنافسين اعتمادها من خلال التركيز على ابعاد قد اغفلتها المكتبات الأخرى بحيث تكون ميزة تنافسية يصعب تقليدها او حتى غير موجودة .

المصادر :

- ١-Chorn , N. Total Quality Management : panacea or pitfall. International of physical. Distribution and Logistics Manggement . vo ١,٢١. No ٨ , (١٩٩١) . p ٣١ .٣٥ .
- ٢- عمر عقلي . المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة : وجهة نظر : عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، ٢٠١١ . ص ١٧ .
- ٣-Corak , K. Organization for Quality planning for Higher Education . U.S.A. vol ٢١. No, ٣ (١٩٩٣) . p ٤٠ .
- ٤- الترتوري ، محمد عوض . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية - عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٨ . ص ٢٤٠ .
- ٥- الهادي ، محمد . ادارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات . مجلة الاتجاهات الحديثة والمعلومات . مج ٩ ، ع ١٧ (يناير ٢٠٠٢) ص ١٦٢
- ٦- المصدر السابق نفسه . ص ١٦١ - ١٦٢
- ٧- الترتوري ، محمد عوض . مصدر سابق . ص ٢٤٧ .
- ٨- الترتوري ، محمد عوض . المصدر السابق نفسه . ص ٢٤٧

- ٩- parasuraman , A. Zeithaml , V. A . and Berry , L . L , (١٩٨٨) . " SERVQUAL : A Multi – I tem Scale for Measuring Consumer perceptions of Service Quality " , Journal of Retailing , ٦٤ (١) : ١٢-٣٧.
- ١٠- Parasuraman , A . Zeithaml , V.A. and Berry , L.L (١٩٨٥) . " Aconceptual Model of service Quality and Its Implications for future Research " . Journal of Marketing ٤٩ – ٤١ – ٥٠ .
- ١١- Stuart , C . and Drake , MA. (١٩٩٣) . " TQM-١١ in research Libraries Total Quality manage ment at Georgia Tech Library " . Special Library , p. ١٣١ .

Measuring the quality of information services provided by the Library of the Faculty of Arts - University of Baghdad

M. M. Mustafa Abdel Aziz Sadeq

Institute of Management / Rusafa

Department of Information Technology and Libraries

: Abstract

The research aims at introducing the concept of total quality management in general and university libraries in particular , has been evaluating the information provided services in the library of the Faculty of Arts of the University of Baghdad, according to measurement service standards adopted in the search . Has been a case study approach to the reality of the performance of the library in terms of services offered, was used in all the corresponding information with employees in the library, questionnaire distributed to a random sample of the population (١٥٠) of the professors and graduate students and aid in college

:The search found several results including

- ١- The level of quality of service offered by the library is weak , which is reflected in the low level of performance
- ٢- the guest beneficiaries of the service were negative because they do not rise to the level of their expectations of service

The main recommendations are

- ١- Attention to the library workforce through intensive training programs for them .being part of the service provided
- ٢- The need to pay attention to what occurs from defects and defect during the beneficiary of the benefit library services and access to the principle of retaining (beneficiary (client Permanent