

معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأنبار
**Total Quality Management in The Central Library University of
Anbar**

. عبد صبار العكيلي

- المكتبة المركزية

لقد تم الحديث عن الجودة الشاملة بشكل عام تاريخيا وتم التطرق إلى أهم روادها ، والجودة في التعليم العالي والمكتبات . كما تناولت الدراسة واقع حال المكتبة المركزية بجامعة الأنبار ، ومعرفة آراء المستفيدين من خدماتها من خلال أعداد استبانته خاصة بذلك ومن جرى تحليل أجوبة المستفيدين ، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج إمكانية اعتبار هذه الخدمات كقاعدة لتطبيق معايير الجودة الشاملة خصوصا وان المكتبة تسعى إلى حوسبة كافة عملياتها وكذلك تم التأسيس لمكتبة رقمية ، إيجاد سجلات خاصة للخدمات التي تقدمها المكتبة لمعرفة مدى وحجم هذه الخدمات وخاصة الإعارة باعتبارها المؤشر الرئيسي لمدى فاعلية المكتبة كلما زادت الإعارة دل على الخدمات الجيدة . إضافة إلى ضرورة إصدار مطويات تتحدث عن المكتبة والتحرك على إدارة الجامعة لجعل مادة خاصة رحلة الأولى تدرس فيها معلومات عن المكتبة . وتم أعداد التوصيات الخاصة بكل فقرة .

Abstract

A historical glance has been introduced , in this paper about the total quality management (T Q M henceforth) and its pioneers as well as its role whether in higher education or in the libraries . the present paper has also tackled the current situation of the central library in Anbar university . the opinionous of this library and their views about the services supplied by the library have been investigated by distributing a special questionair . the outcome of which has been analysed . And this analysis shows that the services offered by the central library can be taken as a T Q M principle simply because the central Library is going to computerize all its activities all its activites . A digital library will also founded . Besides all these activites will be recorded , so that the extent and the capacity of such activities can be easily estimated , especially the activity of the book . lending section since it is the most visited and used section among the others . finally , each section , in this papr , has its own recom endation . snch as : the importance of circulatiry brochures that can gine acoucise idea about the library and its services and the necessity of including an information science lecture in the first year curriculum .

أن لضعف الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الأثر الواضح على ضعف إقبال المستفيدين نحوها والذين هم الأساس في وجودها ، فلا بد من معالجة أسباب هذا الضعف من خلال للمستفيدين والوقوف على الحاجات الفعلية

على التساؤلات التالية :-

- 1- ما مدى رضا المستفيدين على الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الأنبار .
- 2- ما مدى إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لأجل رفع مستوى خدماتها
- 3- الاطلاع على واقع المكتبة المركزية من كافة الجوانب .
- 4- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية .
- 5- تحديد متطلبات الجودة الشاملة أمثاليه .

أهمية الدراسة

لقد أصبح مستوى الدقة في الأداء وجودته هو الأساس في أي عمل ، فلم يعد من المهم انجاز العمل أو تقديم الخدمة بل المهم هو مدى جودة هذا العمل ونسبة الأخطاء فيه ودقة انجازه والوقت المستغرق فيه ، لذا فلا بد من وجود معايير معينة تحدد كل هذه الموصفات وهي معايير الجودة الشاملة التي أصبحت اليوم تحرص كافة المؤسسات الإنتاجية والخدمية على تطبيقها للوصول إلى أفضل المستويات .

والمكتبات ومراكز المعلومات هي إحدى هذه المؤسسات التي تسعى إلى تطبيق هذه المعايير لرفع مستوى الخدمات فهم الدقيق لحاجات المستفيدين ومحاولة تلبيتها بأقل وقت وجهد ودقة عالية ومحاولة تجاوز الأخطاء مستغلة التطورات التكنولوجية واستخدام الأساليب الحديثة كأسلوب إدارة الجودة الشاملة ، لذا تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على إحدى هذه المكتبات لتمكنها من تحسين مستوى جودة خدماتها لينعكس ذلك على المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة الأنبار ، لتسهم في رفع مستوياتهم العلمية خدمة للحركة العلم والتعليم في

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي :-

- 1 - التعرف على مفاهيم الجودة الشاملة ومبادئها .
- 2 - رف على أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي .
- 3 - التعرف على إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية .
- 4 -دراسة المكتبة المركزية وإمكانية اعتبار ما تقوم به كأساس لتطبيق معايير الجودة الشاملة .

- 5 - معرفة مدى رضا المستفيدين على الخدما
6 - لفت نظر المسؤولين في الجامعة والمكتبة على أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة .

الحدود الموضوعية : تم دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة إضافة إلى كافة الجوانب التي تتعلق بالمكتبة من غير

الحدود المكانية : تناولت الدراسة المكتبة المركزية بجامعة الأنبار .

الحدود الزمنية : تمت الدراسة في عام 2013 .

منهج الدراسة : تم استخدام منهج دراسة الحالة للوقوف على واقع المكتبة وبشكل دقيق .

العينة ومجتمع الدراسة : تم اختيار مجموعة من المستفيدين من طلبة الدراسات العليا بطريقة عشوائية (العينة

العشوائية) وقد بلغ مجتمع الدراسة (120) مستفيدا .

أدوات جمع البيانات : تم اتباع عدة طرق لجمع البيانات وهي :-

:-

- تم أعداد مجموعة من الأسئلة وتوزيعها على المستفيدين ومن ثم جمعها وتحليل الأجوبة بعد استبدال

الغير صالح منها .

- مع أمين المكتبة وبعض الموظفين .

:

على الرغم من هذا المصطلح ليس بالحديث ولكنه ظهر وبشكل فعال في خمسينيات القرن الماضي وبدأت الكثير من المؤسسات وخاصة الإنتاجية منها تبحث عن تطبيق مبادئ الجودة لغرض تحقيق أكبر قدر من الأرباح من خلال تقديم ما هو جيد من السلع وفقا لهذه المعايير اسوتا بما حققته المؤسسات التي طبقتهم وقدمت سلعا عالية الجودة أثبتت رواجها الشديد في الأسواق ، لأنها تحقق رغبات المستهلكين كتعدد الأغراض ، وطول عمر المنتج ، ملائمة الاستخدام . وقد كان لعامل المنافسة الدور الأبرز في انخراط جميع المؤسسات في تطبيق معايير الجودة الشاملة .

وقد أوردت عدة تعاريف للجودة الشاملة فمعهد الجودة الفدرالي الأمريكي عرفها بأنها (منهج تنظيمي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات المستفيد وتوقعاته ، إذا يتضمن كل المديرين والموظفين في استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة) (Harrison and Stupok,1993).

بنهر Robert Benhard أنها (خلق ثقافة متميزة في الأداء ، تتضافر فيها جهود

المديرين والموظفين بشكل متميز لتدقيق توقعات العملاء ، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحل الأولى

((Benhard ,1991,P,31).

Gotesch (هي الحالة المتحركة او الديناميكية المتغيرة والمتعلقة بالخدمات والمنتجات

والأفراد والعمليات والبيئة لغرض حاجة أو مواجهة متطلبات متوقعة) (Gotesch,1997).

ومن خلال التعاريف التي سبقت أو التي تم الاطلاع عليها نستطيع القول بان الجودة الشاملة هي عملية وضع
ة وقوانين معينة لأجل الوصول بأي مخرجات إلى أعلى مستويات مطلوبة ومتوقعة وبإشراك جميع العاملين
في المؤسسة من جميع المستويات .

بالرغم من تعدد تعريف الجودة الشاملة ألا أننا نراها تنصب في هدف واحد وهو إيجاد مخرجات ذات مستويات
عالية الجودة سواء على مستوى البضائع بالنسبة للمؤسسات الإنتاجية وللأفراد بالنسبة للمؤسسات التعليمية من
خلال العمل المستمر على تحسين الجودة والتنسيق والتعاون بين الأفراد المؤسسة الوحدة وشراكتهم في عمليات
التخطيط والبناء والإنتاج وإشاعة روح التعاون فيما بينهم والاعتماد على الطرق الإحصائية وأساليب البحث العلمي
في حل المعوقات التي تواجه عمل المؤسسة مع التأكيد على رغبات المستفيدين باعتبارهم الهدف الأساس الذي
تعمل هذه المؤسسات لأجله وتعتبره دائما على حق . (2009 34)

التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة

ة بعدة مراحل فمنذ آلاف السنين وجدت قوانين تؤكد على ضرورة إتقان العمل ففي

قوانين حمورابي (بان الشخص الذي يبني بيتا يسقط ويقتل ساكنيه سوف يعدم) (سليمان، 1987 268)
وكذلك الأعمال التي تم تشيدها من قديم

وسور الصين العظيم والملوية في سامراء وغيرها من الآثار .

)

عَ اللَّهُ الَّذِي اتَّقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾ ()

شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ ﴿٧﴾ (السجدة) وقول رسولنا الكريم محمد (ص) (أن الله يحب إذا عمل
أحدكم عملا أن يتقنه) وعلم التجويد الذي يعنى بكيفية تلاوة القرآن الكريم يعني التحسن أي تحسين الأشياء

وهكذا استمر التأكيد على الجودة في كل مجالات الحياة وخاصة الصناعية بل نستطيع القول أن أول ظهور

قتصاد لأجل إيجاد مساحة واسعة للمنتجات وضمان زيادة

الإقبال عليها من خلال رخص أثمانها وتعدد استخدامها وزيادة متانتها . ويذهب بعض الباحثين أن الجودة أمريكية

الفكرة يابانية التطبيق فبعد الحرب العالمية الثانية قدم كل من جوران Juran وديمنج Deming

مريكية بعض الأفكار التي تخص مفهوم الجودة الشاملة ولكنها لم تجد قبولا من قبل الأمريكان ، ولكن عندما قام

العالمان بزيارة اليابان انتهزا الفرصة وتم شرح الفكرة لليابانيين ولاقت قبولا من قبلهم وتم تطبيقها من قبل الشركات اليابانية ونجحت نجاحا باهرا مما دفع بالشركات الأمريكية إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على . (البيلاوي ، 2010 : 26). وهكذا بدا انتشار هذه المبادئ لتشمل كافة المؤسسات سواء الإنتاجية منها أو الخدمية وبدأت بعض المؤسسات تربط وجودها وديمومتها بمدى تطبيقها لمعايير الجودة الشاملة .

كان لمجموعة من رواد الجودة الشاملة الفضل الكبير في وضع معايير وموصفات محددة لأجل تطبيقها من

- :

ادوارد ديمينج Edward Deming

وع على أن ديمينج هو من ابرز علماء الجودة الشاملة وذلك لما له من دور فعال في إرساء مبادئها وتطبيقها على ارض الواقع .

ولد ديمينج في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1900م وحصل على شهادة الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء من جامعة بيل ، وعمل أستاذ في الجامعة وفي الثلاثينيات اشترك مع سيورت في وضع الأسس للرقابة في العمليات الإنتاجية . وتطرق إلى أهمية ربط الأجر بالإنتاج وكانت الفكرة (انه عندما تصبح القوى العاملة في المصنع ملتزمة بكامل أرونها في إتقان عملها على أحسن وجه ، ويكون لديها عملية إدارية سليمة يتم من خلالها ا فالجودة ستكون نتيجة طبيعية) (محمد ، 2007 : 91).

ورغم أفكاره الجيدة ألا أنها لم تلقى استحسانا في الولايات المتحدة الأمريكية وعندما سافر إلى اليابان وكان ذلك عام 1951 م طبق أفكاره هناك وقد حققت نتائج باهرة وجعلت المنتجات اليابانية تقتحم الأسواق العالمية وبشكل كبير جدا . وقد تم منحة جائزة من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين سميت باسمه تقديرا للدور الفعال في تقدم الصناعة في اليابان (Juse, 2004 ,p.9) . 1960 م وسام الإمبراطور هيروهيتو تكريما له وخلال سنواته كتب الكثير من التفصيلات ليشرح فيه . (2009 : 22)

فيلب كروسبي Philip Crosby

وهو احد تلاميذ ديمينج الذي إلى الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات وكان من الذين ساهموا في انطلاق حركة إدارة الجودة الشاملة ، ويعد أول من وضع مفهوم منع حدوث الأخطاء ويمكن القيام بعمل خال من خلال اداءة بالشكل الصحيح من المرة الأولى مما يؤدي إلى خفض التكاليف ، وانشأ جمعية الجودة في عام

1980) (2009 : 94) . وقد طبقت أفكاره في (1500) منظمة وهو أول من أسس كلية الجودة ، وألف كتب عديدة في هذا المجال منها (الجودة الحرة ، والجودة بدون ندم) ومن أقواله المشهورة (ليس هناك أي سبب يدعو إلى وجود أخطاء أو عيوب في المنتج أو الخدمة) .

كما أعطى للرقابة على الجودة أهمية واعتبرها ضرورية لتحقيق أهداف العمليات الإنتاجية وعدم وجود العيوب من خلال تقييم الأداء العملي للعمال ومقارنته بالأهداف الموضوعية ومعالجة الانحرافات باتخاذ الإجراءات السليمة (2008 : 95) .

جوزيف جوران Joseph Juran

وهو من الذي لهم بصمات واضحة على الجودة فقد استدعي إلى اليابان عام 1954 عن الجودة الشاملة ومسؤولية الإدارة في تحقيقها ويركز على أن الإدارة لها الدور الكبير في قيادة الجودة وخاصة الإدارة الوسطى وربط بين تحسين الجودة وكفاءة الإدارة من خلال ما سمي بثلاثية جوران في إدارة الجودة وأكد على أن المنظمات التي تتبنى فلسفة إدارة الجودة الشاملة أن تقوم بما يلي : _

- 1- أن تثبت سياسات الجودة و .
- 2 - وضع الخطط لتحقيق أهداف الجودة حيث تقوم الإدارة بوضع الأهداف الأولية يصاحبها تقييم نتائج الخطط السابقة مع تنسيق أهداف الجودة مع الأهداف الأخرى للمؤسسة .
- 3 - تقييم المصادر المطلوبة لمواصلة تحقيق الأهداف .
- 4- تقديم الحو (2008 : 97) .

التعليم العالي والجودة الشاملة

على الرغم من أهمية قطاع التربية والتعليم الأ لم يتم تطبيق الجودة الشاملة إلا بشكل متأخر قياساً إلى باقي القطاعات الإنتاجية الأخرى التي تجعل عامل الربح هدفاً لها ، أما المؤسسات التعليمية فلـ

أدارة الجودة الشاملة ، ونستطيع القول بان الجودة فرضت نفسها على كافة قطاعات المجتمع دون استثناء فدفعت بالكثير من المؤسسات إلى تغيير هياكلها وأنظمتها بشكل جذري بعد إن رأت أن الأنماط الإدارية التقليدية لم تعد أساليب عمل صالحة لمؤسسات التعليم وتنوع أهدافها وتعددتها والتوسع في الطلب على التعليم العالي وظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي وتعدد بيئته إضافة إلى تنوع الشهادات المؤهلات الدراسية الممنوحة ،

يقابله خفض في التمويل الحكومي والتوسع في التعليم الخاص إضافة إلى ظهور وسائل تعليمية جديدة لذا عملت هذه المؤسسات إلى إحداث تغييرات جذرية داخلها شملت الفكر والسلوك والقيم والمقومات التنظيمية والمفاهيم الإدارية ونمو القيادة الإدارية ونظم إجراءات العمل والأداء لأجل وصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها وبأقل تكلفة ممكنة . ورغم إن حركة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة منذ الثلاثينيات من القرن العشرين عندما قامت مؤسسات التعليم العالي بوضع مجموعة من الإجراءات الكمية التي تعدها مؤشرات على الجودة . وقيام الباحث النيوزلندي (شارلتربيبي) بإصدار كتابا عام 1966 م بعنوان (جودة التعليم بالبلدان النامية) إضافة إلى الدعوات خرى لتطبيق الجودة في التعليم العالي (الأمين 1995 : 152) ألا انه لم تطبق كنظام متكامل إلا في نهايات القرن العشرين وبالتحديد عام 1990 م عندما نشرت مقالة في مجلة (كرونكل) للتعليم العالي بعنوان (الاقتصاد الملبد بالغيوم يحفز الكليات على تقويم التغييرات) وتطرقت المقالة إلى بعض الكليات والجامعات التي سوف تقوم بالتغيير .

1993 م قررت الرابطة الأمريكية للتعليم العالي التأكيد على جودة التعليم ، وفي عام 2000

منظمة اليونسكو بعقد مؤتمر عالمي لتنظيم أنشطة غايتها تعزيز عمليات الإصلاح في التعليم ا ثقافية للجامعات وتطبيق الاتفاقيات الإقليمية بشأن الاعتراف بدراسات التعليم العالي وشهادته .

وإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر سيمور هي (درجة تلبية حاجات الطلبة وغيرهم من المشاركين والوفاء (.

ويراها رودز على أنها (عملية إدارية إستراتيجية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار خدماتهم الفكرية) .

أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم

أن النجاحات المتميزة التي حققتها المؤسسات الاقتصادية والإنتاجية من خلال تطبيقها للأنظمة إدارة الجودة الشاملة جعلت لا بل أرغمت مؤسسات التعليم العالي بان تعمل في هذه الأنظمة وتطبيقها للأجل الارتقاء بالإنتاجية وتحسين الجودة لمواجهة مختلف صور التحديات والتغيرات التي تشهدها نواحي الحياة كافة والجامعة من أهم مؤسسات التعليم العالي لأنها مصنع القوى العاملة في المجتمع فلا بد من تشكيل هذه القوى على أساس النوعية والكيفية بدلا من الكم . كما تركز الجودة الشاملة على أهمية تفعيل كل شخص في إطار النظام التعليمي وتمهد الطريق أمام بناء هيكل متكامل . وبناء عمليات وسلوكيات قادرة على مواجهة التحديات أهمها الثورة التقنية في

وإذا طبقت مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي فأنها ستعود بالفوائد التالية : _

- 1 - أداء الأعمال بشكل صحيح وبأقل وقت وجهد وكلفة .
- 2 - إيجاد نظام شامل لضبط الج .
- 3 - إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات .
- 4 - بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها .
- 5- تقييم الأداء وإزالة جميع الجوانب غير المنتجة وتطوير معايير قياس .
- 6 - الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية في المؤسسة .
- 7- تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل ، وإعطائهم المزيد من الفرص لتطوير إمكانياتهم وتقويتها .
- 8 - أداة تسويقية تمنح منشئ التعليم العالي القدرة التنافسية .
- 9 - تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية .
- 10 - تقديم خدمات أفضل للطلبة وهم محور العملية التربوية ومخرجاتها التي تعكس مدى نجاحها .

محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

:

- 1 : باعتبارهم من المكونات الأساسية للعملية التعليمية .
- 2 - أعضاء الهيئة التدريسية : وهم الأساس في إنجاح العملية التعليمية .
- 3 : ناهج الدراسية : لأنها تنمي قدرات الطلبة فلا بد من تحسينها وأساليب التعليم والتقويم .
- 4 - القيادة الإدارية : ومسئوليتها قيادة الجودة من حيث التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى ثقافة .
- 5 - الإمكانيات المادية : وتشمل الأثاث والتجهيزات والمختبرات والمكتبات وغيرها .
- 6 - علاقة الكلية في المجتمع المحلي : باعتبارها تعمل لخدمته فلا بد من الإيفاء باحتياجاته ودراسة مشكلاته من خلال التفاعل معه بكافة قاطعته الإنتاجية والحرفية .

7 - استقلالية الكلية : للأجل الإبداع والابتكار وتحرير الجهود العلمية من القيود لان الضغط الخارجي يقلل من كفاءة الكلية وفعاليتها التربوية .

8 - التنوع والتباين في الكليات : لإيجاد التوازن في كافة الاختصاصات التي يحتاجها المجتمع فلا زياده تؤدي

9 - تقويم الأداء : من خلال إشراك العاملين في عملية التقويم وسلامة إجراءاته ومدى القدرة على الاستجابة السريعة لنتائجه والتفاعل معها لغرض تحسين مهارات العاملين .

هناك بعض الأسس والمؤشرات التي تقاس عليها خدمات ونظم المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها في قياس هذه . (201: 2009) .

1 - لومات في معرفة ما يحدث وتفهم متطلبات وتوقعات العاملين في مرافق المعلومات .

2 - إمكانية الوصول : من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات الملائمة والحديثة لتسهيل وصول المستخدمين إلى

3 - الموثوقية : في القدرة على الانجاز بطريقة ملائمة ودرجة كبيرة من الصد

4 - المجاملة أو الكياسة : التي يجب أن يتمتع بها مقدموا الخدمات .

5 - الفعالية : التي يلي بها مرفق المعلومات الأهداف والمتطلبات المحددة له .

6 - :

7 - تقليل المسافة بين توقعات المستخدم والخدمة المقدمة .

8 - الاستجابة : بطريقة فورية وسريعة لمساعدة المستخدم في تحقيق متطلباته بما يوفر الوقت والجهد .

9 - التسهيلات الملموسة أو المحسوسة : وتتعلق بالأبنية والأجهزة والأثاث وغيرها من المواد .

10 - المصداقية : في تقديم الخدمات .

11 - الأمن : في سرية وخصوصية المعلومات .

12 - التوسع : يجب الأخذ بإمكانية إضافة وظائف أو مهام جديدة لنظام المعلومات .

13 - التأمين : في وصول الخدمات إلى المستخدمين بدون أخطاء أو تحريف .

14 - رضى المستخدم : والتي يجب أن تكون الهدف الأساسي لجميع العاملين في مرفق المعلومات .

15 - معدل التكلفة والعائد : ينبغي تحديد مجموعة من المعدلات التي ترتبط بالتكلفة والعائد المتوقع منها .

16 - وقت الاستجابة : في سرعة تقديم الخدمة ووصولها إلى المستخدم النهائي .

وهنا بعض الطرق التي يمكن للمكتبات الجامعية، إتباعها كخطة عمل إذا أرادت تطبيق مفهوم الجودة الشاملة،

- :

- إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد.
- استطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من الخدمات المقدمة لهم
- تطوير اللوحات الإرشادية وتحسينها
- تغيير ساعات العمل
- تبسيط إجراءات الا
- إيجاد وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة
- استخدام المرونة في إسناد المهام للموظفين
- مطالبة الموردين بعمل بيانات وإجراءاتها على المواد
- إعطاء توجيهات وافية وتلقين الموظفين الجدد
- إيجاد مجموعات استشارية مكتبية التنسيق بين الأقسام
-
- إدخال تحسينات على المبني الرئيس للمكتبة
- تطوير برنامج الوصول إلي العملاء الخارجيين (المستفيدين).
- افتتاح مكاتب فرعية تابعة للمكتبة الأساسية.
- تعريف الجمهور دعائيا بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها.
- تطوير برامج تدريب العاملين.
- تقديم خدمة إيصال الوثيقة الإلكترونية .
- استهداف إيصال الخدمات لفئة معينة من المستفيدين (المعاق، الكفيف)
- تمتع بالابتسامة الدائمة على محياك.

المكتبة المركزية بجامعة الأنبار في أر

| | |
|---|----------------------------------|
| 30 8 صباحا لغاية 2,30 | مواعيد فتح المكتبة |
| 250 | عدد الدوايب المخصصة لحفظ الأوعية |
| 80,000 | |
| 5500 | |
| 5060 | رسائل جامعية |
| 95 | دوريات |
| 3000 | |
| 5000 | متوسط العناوين الجديدة لكل سنة |
| لا يوجد اشتراك | متوسط الاشتراك بالدوريات |
| 23 95 | الأثاث المتاح للمستفيدين |
| تصميمه من | |
| 29 | عدد الحواسيب |
| الإعارة ، المراجع ، الرسائل الجامعية ، الدوريات ، الإدارية ، الفهرسة والتصنيف ، التزويد ، المكتبة الالكترونية ، الرقمية ، التجليد ، | |
| الفهرسة بناء على قواعد التقنين الدولي للوصف الببليوجرافي وقواعد الفهرسة والتصنيف بناء على تصنيف ديوي | العمليات الفنية |
| الدوريات ، الرسائل الجامعية | |
| المكتبات الفرعية بالجامعة | الأنشطة الثقافية للمكتبة |
| تقوم المكتبة بالا عاره الداخلية | |

| | |
|--|---|
| والخارجية ويسمح بإعارة ثلاث كتب للطلبة ولمدة ثلاث أيام قابلة للتجديد مس كتب للدراسات العليا والتدريسيين ولمدة سبة أيام قابلة للتجديد ولمرة واحدة فقط | |
| 65 مستفيدا | متوسط عدد المستفيدين من المكتبة في اليوم الواحد |
| لايوجد أي مقياس ولا توجد سجلات | قياس معدلات الأداء |

تحليل أسئلة الاستبانة

يدين من المكتبة باعتبارهم الهدف الأساس فقد تم أعداد استبانته خاصة لذلك وتتكون

من مجموعة أسئلة وتوزيعها على المستفيدين وكانت النتائج كالآتي : -

1 : هل عدد الحواسيب في المكتبة كافي ؟

(1)

| | | |
|-------|-----|--|
| | | |
| %29 | 35 | |
| %26 | 31 | |
| %45 | 54 | |
| % 100 | 120 | |

(1) : -

- أن نسيه (%45) من العينة أجابت أن الحواسيب كافة إلى حد ما وهي الإجابة الدقيقة لان هناك عدد من الحواسيب في المكتبة لا باس به وتسعى المكتبة لزيادتها في المستقبل . أما الذين أجابوا ب (كلا) وبنسبة (%26) فهم قد يأتون إلى المكتبة بأوقات محددة وهناك بعض الأوقات تكون المكتبة مكتظة بالمستفيدين مما يؤدي

2 : هل يتوفر العدد الكافي من عناوين الكتب في اختصاصك ؟

(2)

| | | |
|------|-----|--|
| | | |
| %19 | 23 | |
| %30 | 36 | |
| %51 | 61 | |
| %100 | 120 | |

(2) - :

- () (51 %) لان عناوين الكتب في المكتبة غير متوازنة
فهناك بعض الموضوعات فيها عناوين كثيرة ونجد ذلك في الاختصاصات الإنسانية بينما

() (19 %) -

مصادر الأخرى للمعلومات كالانترنت ويكون ذلك في الاختصاصات العلمية على وجه

الخصوص لأنها دائما تلاحق التطورات العلمية .

3 : هل تتوفر المراجع الأساسية للبحوث والدراسة ؟

(3)

| | | |
|------|-----|--|
| | | |
| %15 | 18 | |
| %60 | 72 | |
| 25% | 30 | |
| %100 | 120 | |

(3) - :

- () (60%) والدراسة تؤيد ذلك
المراجع حيث أن (70%) تتركز في اختصاصي الشريعة واللغة العربية وهذا ينعكس سلبا على
- () (15%) وهذا أمر مقبول للأسباب أعلاه وخاصة الاختصاصات العلمية فهناك بعضها لا يوجد حتى مرجع واحد
- 4 : هل عدد الدوريات كافي ولسنوات سابقة (خمس سنوات على ())
(4)

| | | |
|------|-----|--|
| | | |
| 6% | 7 | |
| 81% | 97 | |
| 13% | 16 | |
| 100% | 120 | |

- : (4)
- () (81%) وقد تكون هذه النسبة قليلة لان هذا القسم على الرغم من اهمية ألا أننا نرى المكتبة لاتشترك بأي دورية تذكر وتعتمد على ما يصل إليها من الدوريات على الإهداء فقط وهي قليلة جدا .
- () (6%) لوجود عدد من الدوريات القديمة تعود لأكثر م وحتى هذه غير مكتملة الإعداد .

- 5 : هل يتوفر عشر عناوين من الدوريات في اختصاصك ؟
(5)

| | | |
|-----|-----|--|
| | | |
| | | |
| 92% | 111 | |
| 8% | 9 | |

| | | |
|------|-----|--|
| %100 | 120 | |
|------|-----|--|

(5) - :

- أن اغلب أفراد العينة أجابوا ب (كلا) وبنسبة (92%) وتتفق الدراسة مع هذه النسبة لان قسم الدوريات لم يشترك بأي دورية تذكر .
- ولم يجب أي فرد من العينة بنعم .

: 6

(6)

| | | |
|------|-----|--|
| | | |
| %13 | 16 | |
| %78 | 94 | |
| %9 | 10 | |
| %100 | 120 | |

(6) - :

- () (78%) وقد يكون السبب أن معظم الطلبات تتعلق بتوفير المصادر وهذا يتطلب توفير مبالغ مادية تعجز المكتبة عن توفيرها ، وطلبات البعض تتمحور في توفير الانترنت أو توفير النسخ الالكترونية لبعض الأوعية وغيرها من الطلبات .

(9%) () -

معين أو توفير أوعية معينة بالتنسيق مع مكتبات أخرى .

7 : هل تأخذ المكتبة رأيك بمدى رضاك عن الخدمة ؟

(7)

| | | |
|-----|----|--|
| | | |
| %16 | 19 | |
| %69 | 83 | |
| %15 | 18 | |

| | | |
|------|-----|--|
| %100 | 120 | |
|------|-----|--|

(7) - :

- () (69%) وهذا يدعو المكتبة إلى ضرورة أتباع طرق معينة لأخذ آراء المستفيدين منها وضع صندوق خاص لمقترحاتهم ، تخصيص لوحات معينة توضع في أماكن بارزة تحت المستفيدين إلى تقديم مقترحاتهم ، إقامة نشاطات معينة الهدف منها معرفة آراء المستفيدين بصورة مباشرة إضافة إلى تنفيذ بعض المقترحات ويكون ذلك بشكل تجمع معين لغرض تشجيع الآخرين على تقديم مقترحاتهم .

- () (15%) هناك بعض الأقسام تتفاعل بشكل جيد مع المستفيدين وغالبا ما يكون ذلك بشكل فردي من قبل الموظفين .

8 : هل موظفي المكتبة يبذلون المساعدة لك ؟

(8)

| | | |
|------|-----|--|
| | | |
| %27 | 32 | |
| %13 | 16 | |
| %60 | 72 | |
| %100 | 120 | |

(8) - :

- () (60%) وهذه نسبة مقبولة لان اغلب موظفي المكتبة هم من حملة شهادة البكالوريوس وهم على قدر كبير من الفهم لمساعدة المستفيدين فقسم الإعارة مثلا جميع العاملين في القسم هم خريجو جامعة ولاختصاصات مختلفة وهكذا اغلب الأقسام الأخرى .

- () (13%) قد يكون السبب في هذه النسبة حصول الازدحام في بعض الأوقات مما يحصل بعض التقصير وهذا أمر طبيعي .

9 : موظفي المكتبة يظهرون بالمظهر اللائق ؟

(9)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| | | |
|------|-----|--|
| %34 | 41 | |
| %19 | 23 | |
| %47 | 56 | |
| %100 | 120 | |

(9) - :

- () (%47) أن غلب الموظفين هم من حملة الشهادات الجامعية إضافة إلى عدد من التدريسيين الذين يعملون في المكتبة .
- () (%19) وهي نسبة قليلة قياسا إلى عدد منتسبي المكتبة .

: 10

(10)

| | | |
|------|-----|--|
| | | |
| %59 | 71 | |
| %12 | 14 | |
| %29 | 35 | |
| %100 | 120 | |

(10) - :

- () (%59) وهذا أمر طبيعي لان جميع المنسبين في المكتبة من المتقنين وبينهم عدد لا بأس به من التدريسيين .
- () (%12) .
- 11 ؟ هل يتفهم موظفي المكتبة ما تحتاج ؟

(11)

| | | |
|-----|----|--|
| | | |
| %30 | 37 | |

| | | |
|------|-----|--|
| %25 | 30 | |
| %45 | 53 | |
| %100 | 120 | |

(11) - :

- () (45%) وهي نسبة كبيرة إذا يجب أن تكون أعلى بسبب
كن لقلّة التخصصات العلمية بين الموظفين إضافة إلى قلة المتخصصين باللغات الأجنبية
وخاصة الانكليزية قد تكون من أهم الأسباب .
- () (25%) قد يكونوا من الاختصاصات التي تعاني منها المكتبة إذا ما
عرفنا أن نصف الكتب هي باللغة الانكليزية .

: 12

(12)

| | | |
|------|-----|--|
| | | |
| %72 | 87 | |
| %13 | 15 | |
| %15 | 18 | |
| %100 | 120 | |

(12) - :

- أن اغلب أفراد العينة أجابوا ب(نعم) ونسبة (72%) لان المكتبة تفتح أبوابها من بداية الدوام إلى
نهاية مما يتيح لجميع المستفيدين الاستفادة منها .
- () (13%) وهذه النسبة قد تكون من طلبة المناطق البعيدة ويسكنوا
الأقسام الداخلية وهم يطمحون إلى دوام مسائي للمكتبة وهذا أمر جيد لان الجامعة في بعض كلياتها دوام

:13

(13)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| | | |
|------|-----|--|
| %24 | 29 | |
| %25 | 30 | |
| %51 | 61 | |
| %100 | 120 | |

(13) :

- () (%51) وهي نسبة جيدة إذا عرفنا أن المكتبة تـ
جيدة ومشهودة لأجل تطوير خدماتها وهي تخطو خطوات واسعة للتحويل إلى تقدم اغلب خدماتها
محوسب ابتداء من الفهرس وانتهاء بمحاولة انشأ مكتبة رقمية .
- () (25)
في نقص الموظفين أو عدم حداثة الأوعية فيها .
14 : هل دخلت دورات أو درست مادة معينة للأجل التعرف على كيفية استخدام المكتبة ؟

(14)

| | | |
|------|-----------|--|
| | | |
| %20 | 24 | |
| %77 | 92 (14) | |
| %3 | 4 | |
| %100 | 120 | |

(14) :

- نلاحظ أن اغلب أفراد العينة أجابوا ب(كلا) وينسبة (%77) وذلك لان اغلب كليات الجامعة لا تتخصص
مادة معينة لتدريس المكتبة ، وان وجدت فان الذين يقومون بتدريس هذه هم ليس من اختصاص المكتبات إضافة إلى
عدم وجود أي دورات لتدريب الطلبة على كيفية استخدام المكتبة .
- () (%3) .
وإذا ما قمنا باستخراج الانحراف المعياري لجمع الاحتمالات وكما في الجدول الأتي : -

(15)

| | | |
|-------|------|--|
| | | |
| 31,5% | 439 | |
| 53% | 744 | |
| 35 5% | 497 | |
| 120% | 1680 | |

(15) :

() (53%) وهذا يدعونا إلى أن المكتبة أمام تحدي كبير لأجل تحسين خدماتها التي تقدمها للمستخدمين من خلال مراجعة كافة الطرق التي تتبعها في تقديم الخدمات والحقيقة أن هناك بعض الخدمات تقدم بشكل جيد مما يدعونا إلى تعزيزها وتطوير الخدمات التي هي دون المستوى المطلوب من خلال محاولة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافتها بين إدارة المكتبة وموظفيها على حد سواء .

(35,5) فكانت للإجابة إلى حد ما وهي نسبة جيدة ومشجعة لإمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبة إذا ما أضفنا إليها نسبة الإجابة ب(نعم) وهي (31,5) مما يؤشر أن خدمات المكتبة تتطور بشكل جيد وملحوظ وهذا ما لاحظته الباحث من خلال المتابعة للمكتبة وعلى مدى سنين العمل في المكتبة حيث تمكنت من إدخال الحوسبة إلى بعض خدماتها بفترة زمنية قصيرة كالفهرس المحوسب وخدمة الأقراص وهي الآن جادة في العمل على المكتبة الرقمية وقد تم نصب الأجهزة اللازمة لذلك إضافة إلى التزايد الملحوظ في عدد الحواسيب ونوعيتها المتطورة .

والتوصيات :

- 1 - اضح في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة .
- 2 - أعلى نسبة لجميع الاحتمالات اتجهت نحو إجابة (كلا) .
- 3 - قلة عدد الحواسيب ولا تتلاءم مع توجهات المكتبة الإلكترونية .
- 4 -
- 5 -
- 6 - قلة الاهتمام بأراء المستخدمين وضعف تلبية متطلباتهم .
- 7 - عدم وجود سجلات أو أي وسيلة أخرى لمعرفة حركة الإعارة وعدد المستخدمين ليساعد المكتبة في تقييم

- 8 -
- 9 - قلة الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للموظفين .
- 10 - قلة عناوين الكتب إضافة إلى عدم التوازن في الموضوعات بين الاختصاص .
- 11 - ضعف التوازن في أوعية قسم المراجع .
- 12 - قلة عناوين الدوريات وقدمها وانقطاعها وعدم الاشتراك في أي دورية تذكر .
- 13 - . قلة الأقسام العلمية التي تدرس فيها

ثانياً : التوصيات

- 1 - محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال حوسبة كافة خدمات المكتبة لان هذه الخطوة هي
- 2 - زيادة عدد الحواسيب ومن النوعيات الم
- 3 - إشاعة ثقافة إدارة الجودة الشاملة بين إدارة وموظفي المكتبة ومحالة إيصالها إلى الجهات العليا للإدارة
- 4 - إقامة العلاقات الجيدة مع إدارة المكتبات الأخرى وخاصة الجامعية منها من خلال تنشيط قسم الإهداء تبادل ومحالة الاستفادة من تجاربها وحتى العربية والعالمية منها .
- 5 - الاهتمام بأراء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم ويكون ذلك بشكل علني لتشجيعهم إلى تقديم المزيد من الآراء
- 6 - إيجاد سجلات خاصة لمعرفة عدد المستفيدين مما يساعد ذلك في معرفة مدى فاعلية المكتبة كلما زاد عددهم دل على نشاط المكتبة ويكون بمثابة دافع لديها .
- 7 - تنشيط الجانب الإعلامي للمكتبة وذلك بإصدار المطويات الخاصة والقائمة الندوات والدورات الخاصة بذلك والتنسيق مع الدارة الكليات وخاصة تلك التي تدرس مادة المكتبة .
- 8 - تقديم الحوافز للموظفين ودعهم بشكل معنوي كتقديم كتب الشكر
- 9 - زيادة عدد الكتب مع مراعاة التوازن بين الاختصاصات .
- 10 - زيادة عدد الدوريات كالاشتراك ببعض الدوريات أو شراء أعدادها السابقة إضافة إلى ما يمكن الحصول عليه من عملية الإ
- 11 - التنسيق مع رئاسة الجامعة لأجل توجيه الكليات بضرورة إدخال مادة خاصة بالمكتبة وبواقع ساعتين في

القرآن الكريم

- 1 - الأمين ، عدنان . التخطيط لتحسين نوعية التعليم في إطار التعليم للجميع في الدول العربية ، إقليمية . - بيروت : مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ، 1995 .
- 2 - الترتوري ، محمد عوض ، أغادير عرفات . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات . - عمان دار المسيرة ، 2009 .
- 3 - يل ابر هيم علوش . متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية والتربية الأساسية في الجامعة المستنصرية (رسالة ماجستير غير منشورة) 2009 .
- 4 - درياس ، احمد سعيد . إدارة الجودة الكلية ، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي ، رسالة الخليج . م 14 50 1994 .
- 5 - السعيد بوعافية ، محمد عبد الهادي ، آليات تطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مدخل إدارة . cybrarians Journal - . 29 2012 .
- 6 - وسن شاكر ، محمد عواد . الجودة الشاملة في التعليم دراسة تطبيقية 1 : 2008 .
- 7 - الطائي ، يوسف جحيم () . إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي : 2007
- 8 - عامر سلمان ، القانون في العراق القديم . - 2 . - بغداد : دار الشؤون الثقافية ، 1987 .
- 9 - لينا محمد وفا إبراهيم . الجودة الشاملة في التعليم . عمان : مكتبة المجتمع العربي ، 2011 .
- 10 - محمد عبد الرزاق إبراهيم : منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة : 2 : 2007 .
- 11 - محمد الهادي ، توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل . - بيروت : الدار المصرية اللبنانية . - 2009 .
- 12 - (أطروحة دكتوراه غير) . - بغداد : كلية التربية . ابن الهيثم ، 2007 .
- 13 - Bernhard ,R . Public Administration : winter an action orientation, pacific Grove calif ornid , U . S . A , Brooks , cole publishing , 1991 .
- 14 - Corn sky , R . using Deming to Improve Quality management colleges and universities , U . S . A . mana publications 1999 .
- 15 - Sims , R. R and Sims , s . j . To wond an understanding of Total Quality management : Its Relevance and contribution to higher education , in sebernia , 1998 .
- 16 - Goatish , David , Stanley : David " Introduction to Total Equality productivity , competitiveness " P . Hill , 1997 .
- 17 - Juse , The Deming prizcommyttee . what diming prize Japan , 2004 .
- 18 - Harrison , Stephen and steupok , Ronald . Total Quality Management. The organizational Equivalent of truthin public Administration theory and practice , public Administration Quarterly , viol , 16 , No . 4 .