

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

إدارة الجودة الشاملة
في المكتبات الجامعية
المكتبة المركزية ابن خلدون تيارت نموذجا

إشراف الأستاذ:

أ. قشيدون حليلة

من إعداد:

❖ مساح راجح

❖ عمران فاطيمة

أعضاء اللجنة المناقشة

د. دربيخ نبيل أستاذ محاضر ب رئيسا
أ. قشيدون حليلة أستاذ مساعد أ مشرفا ومقررا
أ. سوالمي أسماء أستاذ مساعد أ مناقشا

الموسم الجامعية
1439-1440هـ/ 2018-2019م



كلمة شكر

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله عليه
أما بعد:

نتقدم بجزيل الشكر إلى من ساعدنا في انجاز هذه المذكرة
ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة " قشيدون حليلة " التي لم تبخل
علينا بالمساعدة والتوجيهات الضرورية، كما نتقدم بخالص
شكرنا لجميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
وكذا شكر خاص لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب
أو من بعيد.

إهداء

اهدي خالص حبي إلى من علمني أن ارتقي سلم الحياة
والذي الغالي
إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء
إلى من حاكت سعادتي بخيوط نسجتها من قلبها
والدتي الغالية
إلى كل إخوتي الأعزاء وأصدقائي وصدقاتي
إلى رفيق دربي في الحياة زوجي
إلى كل طلبة الماستر دفعة 2018/ 2019.
إلى كل أساتذة علم المكتبات فردا فردا.

إهداء

إلى التي قالت لي ذات ليلة وأنا في السابعة من عمري هل صليت العشاء؟

فقلت لها - كاذبا - نعم؟

فنظرت إلى نظرة شك وقالت : قل ما شئت

ولكنه قد رآك !

فأفزعتني " قد رآك " هذه.....

وجعلتني انهض لأصلي رغم ادعائي

إلى أمي حبيتي وقرّة عيني.

فهرس المحتويات

أ.....	الشكر
ب.....	الإهداء
ث.....	قائمة الاختصارات
ج.....	فهرس الجداول
ح.....	فهرس الأشكال
1.....	مقدمة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

6.....	1 إشكالية الدراسة:
6.....	2 تساؤلات الدراسة:
7.....	3 الفرضيات:
8.....	4 أسباب اختيار الموضوع:
7.....	5 أهمية الدراسة:
7.....	6 أهداف الدراسة:
Erreur ! Signet non défini.	7 منهج البحث:
8.....	8 حدود الدراسة الميدانية:
9.....	9 مجتمع الأصلي وعينة الدراسة:
9.....	10 أدوات جمع البيانات
.....	11 الدراسات السابقة
12.....	12. المفاهيم الأساسية للدراسة:

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات

Erreur ! Signet non défini.	تمهيد :
16.....	2-1-1- ماهية المكتبات الجامعية
16.....	2-1-1- تعريف المكتبة الجامعية :
17.....	2-1-2- أهداف المكتبات الجامعية:
18.....	2-1-3- أنواع المكتبات الجامعية:

- 19.....4-1-2- أهمية المكتبات الجامعية :
- 20.....2-2- أساسيات المكتبات الجامعية
- 20.....1-2-2- خدمات المكتبة الجامعية:
- 24.....2-2-2- وظائف المكتبات الجامعية :
- 25.....3-2-2- العمليات الإدارية بالمكتبات الجامعية:
- 29.....4-2-2- إمكانيات المكتبات الجامعية:
- 30.....3-2- ماهية إدارة الجودة الشاملة
- 31.....1-3-2- مفهوم الجودة:
- 31.....2-3-2- مفهوم الجودة الشاملة:
- 33.....3-3-2- نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة:
- 34.....4-3-2- رواد إدارة الجودة الشاملة:
- 35.....4-2- الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية
- 37.....1-4-2- أهداف إدارة الجودة الشاملة:
- 37.....2-4-2- أسباب الاهتمام بالجودة في المكتبات الجامعية:
- 38.....3-4-2- أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:
- 39.....4-4-2- دعومات الجودة في المكتبات الجامعية:
- 41.....5-4-2- عناصر إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية:
- 42.....خلاصة الفصل :

الفصل الثالث: أساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- 43.....تمهيد
- 44.....1-3- ماهية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية
- 45.....1-1-3- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية
- 46.....2-1-3- أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- 47.....3-1-3- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
- 49.....4-1-3- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
- 52.....5-1-3- إستراتيجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
- 53.....2-3- مرتكزات ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....
- 54.....1-2-3- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....
- 54.....2-2-3- مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
- 58.....3-2-3- أهمية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
- 58.....4-2-3- أدوات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
- 61.....5-2-3- معوقات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
- 62.....3-3- المنظمات والهيئات الداعمة لارساء الجودة في المكتبات الجامعية.....
- 62.....1-3-3- تعريف المنظمة الدولية للتقييس ISO:
- 63.....2-3-3- علاقة معايير ISO بإدارة الجودة الشاملة.....
- 64.....3-3-3- إتحاد الدولي للجمعيات المكتبات IFLA.....
- 65.....4-3-3- جمعيات المكتبات الجامعية ALA.....
- 66.....5-3-3- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLA.....
- 66.....4-3-4- معايير وتقنيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....
- 67.....1-4-3- البني الداعمة للجودة.....
- 67.....2-4-3- فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.....
- 68.....3-4-3- الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
- 68.....4-4-3- معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....
- 69.....5-4-3- تقنيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....
- 72.....خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: دراسة ميدانية

74	1-4- التعريف بمكان الدراسة:
105	2-4 تحليل البيانات
108	1-2-4- النتائج العامة للدراسة:
109	2-2-4- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:
112	خاتمة
109	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الملخص

قائمة المختصرات:

الرقم	المختصر	معنى المختصر
01	ALA	American library association
02	TQM	Total quality management
03	IFLA	International federation of libraries associations
04	ISO	International standardization organization
05	PMB	Programme management de bibliotheque
06	AFLI	Arabic ferderation of libraries and informations
07	AFNOR	
08	AMA	
09	UNIMARK	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
83	إحصائيات خاصة بمستوى لمصلحة التوجيه	01
84	إحصائيات خاصة بتخصص لمصلحة التوجيه	02
86	الموارد البشرية	03
86	وسائل التقنية والفنية بالمكتبة المركزية	04

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
79	يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	01
85	يبيّن المخطط التنظيمي لمصالح المكتبة المركزية	02
89	يبيّن عملية الإدارة وفق برنامج السنجاب	03
90	يبيّن عملية التزويد وفق برنامج السنجاب	04
91	يبيّن عملية التقارير وفق برنامج السنجاب	05
93	يبيّن عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب	06
94	يبيّن عملية الفهرسة وفق برنامج السنجاب	07
96	يبيّن خدمات الإعارة وفق برنامج السنجاب	08
99	يبيّن خدمة الفهرس الآلي OPAC بالمكتبة المركزية	09

دولہ

مقدمة:

أصبحت الإدارة في وقتنا الحاضر من أهم الحقائق السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعسكرية وفي جل المجتمعات والدول، حيث يتم من خلالها تحقيق الأهداف التي يرموا إليها المجتمع، لذا فوجدت الإدارة حتمية المجتمعات البشرية، بل أصبح العصر الرئيسي والشريان النابض في كل تجمع أو نشاط أو مؤسسة ، ومن بين هذه المؤسسات نجد المكتبات التي تعتمد في وجودها على الإدارة، فهي بمثابة المحرك الفعلي لكل العمليات المكتبية.

وقد أصبح النظام العالمي الجديد يمتاز بحركته السريعة التي تشهد تغيرات متسارعة على جميع الأصعدة وتحتاج من إدارة المؤسسات العمل الجاد على اتخاذ الترتيبات التي تمكنها من مواجهة ما تسفر عنه هذه التحديات أو المتغيرات المتسارعة وفي ظل هذه التطورات الحاصلة أصبحت الأساليب الإدارة القديمة وتطبيقها داخل المكتبات تساهم في انحصار تحقيق أهدافها وتطوير حلقة أدائها التي توصل من خلال خدماتها لعموم المستفيدين، وأصبح لزاما على تلك المكتبات خاصة المكتبات الجامعية التي يجب عليها تحقيق مسعاها الرامي إلى تحسين مستواها للارتقاء بها، هذا المسمى الذي يجعلها أمام ضرورة تبني أساليب إدارية جديدة تكون حديثة وناجحة قائمة أساسا على مبدأ الجودة الشاملة، فلم تعد الجودة إنتاج خدمة أفضل من مثيلتها المتاحة وإنما أصبح مفهوم الجودة إرضاء المستفيدين على الخدمة وتحقيق جودة إدارة المكتبة ككل، وهذا ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة التي تعمل على إحداث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الكلفة والوقت لذلك استحدثت إدارة الجودة الشاملة أن تكون أجد المداخل المنهجية الناجحة في تطوير المؤسسات وإعادة هيكلتها.

أما الوضع الراهن لمكتباتنا الجامعية الجزائرية فيتميز بالركود و الروتين في كثير من الأحيان سواء من الناحية منظمة العمل الإداري و الأداء المكتبي ،أو من ناحية الخدمات التي تقدمها لمستفيديها وهذا راجع لعدم نجاح الأنظمة الإدارية التقليدية التي تقوم عليها مما يجعلها غير قادرة عن ملاحقة

التحديات و التوجهات الحديثة ،وبالتالي أصبح لزاما عليها تطبيق إحدى الأساليب الإدارية الحديثة التي م بينها إدارة الجودة الشاملة وها ما يجعلها أمام ضرورة تبني سياسة تغير شاملة تمس كل من الجانب التسييري و الخدمات على حد سواء ،لمن لنجاح التغير وحب عليها تشخيص استعدادها و جاهزيتها نحو هذا التغير ، هذا بدوه يمكننا من معرفة النقائص على جميع المستويات والعمل على محاولة إيجاد الحلول المناسبة لها وعلى هذا الأساس كان الموضوع المختار لدراسة الموسم ب:ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت وفيما يتعلق بخطة الدراسة فقط قسمت إلى جانبين الجانب النظري و آخر ميداني حيث تضمنت أربع فصول على النحو التالي :

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تم فيه تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وكذا الفرضيات المقترحة للدراسة ليتم بعدها عرض كل من أسباب اختيار الموضوع ،أهمية الدراسة و أهدافها ، ليحدد بعدها الدراسات السابقة للموضوع ، المفاهيم الأساسية للدراسة لنختم الفصل باستعراض إجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: إدارة الجودة الشاملة و مفاهيم وتطبيقات

تطرقنا في هذا الفصل للعديد من الجوانب كانت بدايتها بمدخل إلى المكتبات الجامعية حيث شمل على مفهوم المكتبات الجامعية و أهدافها و ثم التنويه إلى أنواعها و أهميتها وبعدها تم التطرق إلى ركائز المكتبات الجامعية بداية بخدماتها ووظائفها وعملياتها الإدارية وإمكانياتها ، لتحدث بعدها عن ماهية إدارة الجودة الشاملة ، حيث كانت بدايتها التطرق على إدارة الجودة الشاملة ثم نشأتها و تطورها وروادها ، بعدها تطرقنا إلى إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بدايتها بالنظر لأسباب الاهتمام في المكتبات الجامعية ثم دعوماتها و أهدافها لنختم الفصل بعناصر إدارة الجودة الشاملة

الفصل الثالث: أساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعة

حاولنا في هذا الفصل رسم صورة نظرية موسعة حول إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية و أساسياتها ، بداية بتطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ، وقد بدئنا فيه أولا بسرد كل مفهوم لإدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية ، ثم أهدافها و متطلباتها مروراً بمراحل و مبررات تطبيقها ، لتحدث بعدها عن مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بحيث شملنا فيه كل من مبادئ إدارة الجودة في المكتبات الجامعية و أهميتها ثم قواعدها و أدواتها ، لتعرض بعدها معوقات تطبيقها ، لتنتقل بعد ذلك للحديث عن منظمات و الهيئات الداعمة لإرساء الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ، ثم بعد ذلك تحدثنا عن البنى الداعمة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية و فوائد تطبيقها والأخطاء الشائعة في تطبيقها وكذلك معاييرها وأخيراً ختمنا فصلنا هذا بتقنيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية .

الفصل الرابع:

تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

عرضنا في هذا الفصل لمكان إجراء الدراسة ، حيث شملت التعريف بالمكتبة المركزية لجماعة ابن خلدون ونشأتها ومصالحها، من ثمة انتقلنا إلى استعراض نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها بحيث كانت البداية بالمقابلة وأسئلتها وتحليل نتائجها، ثم تطرقنا إلى نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات والنتائج العامة لنختم بوضع مجموعة من الاقتراحات والحلول.

وفي خاتمة البحث حاولنا إيجاد كل ما اشتملت عليه الدراسة بشكل عام وكانت كخلاصة عامة للبحث نظرياً وتطبيقياً.

وكأي دراسة أكاديمية لا تكاد تخلو من بعض الصعوبات والعراقيل، فقد واجهنا خلال بحثنا صعوبة تدفق وكثرة الدراسات السابقة خاصة الرسائل الجامعية والتدفق الهائل للمعلومات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

ونرجوا في الأخير أن تساهم دراستنا في لف لانتباه متخذ القرار ومسئولي المكتبات الجامعية إلى اليقظة والتفكير في طرق وأساليب جديدة تكون أكثر نجاحا ونأمل أن تكون هذه الدراسة بمثابة منطلق لدراسات أخرى وأبحاث مستقبلية أن شاء الله في مجال إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

الفصل الأول

الاطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة:

تعتبر المكتبات الجامعية جزءاً مهماً من العملية التعليمية المتكاملة في الجامعات الأكاديمية وكونها من الروافد الرئيسية للمعلومات التي تهم وتخص جميع المستفيدين لها، كان لابد من التطبيق الصحيح والشامل لمفهوم إدارة لتحسين الجودة العالية، كان يمثل الدور الذي يضطلع به مديرو المكتبات الجامعية و المؤسسات الوثائقية، إن الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبات الجامعية يجب أن يكون في تطبيق معايير الجودة الشاملة لتلك المكتبات وتقييم هذه الأخيرة استناداً إلى كمية أوعية المعلومات الموجودة فيها أصبحت عملية غير مجدية فيها، حيث كان الاهتمام المزدوج بالبحث في إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، ولما لاحظناه من زيادة الاهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة، واتساع الدور الذي تقوم به المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من الاستفادة من برامج إدارة الجودة الشاملة، إن المكتبات الجامعية التي تطال شريحة كبيرة من المستعملين من مختلف الفئات و الأعمار مطلوب منها أن تقدم لمستفيديها أفضل الخدمات لتلبية حاجياتهم ونظراً لإحساس الباحثين بوجود عدد من المشكلات في المكتبة الجامعية، و ذلك على الرغم من تبني إمكانية التحسين المستمر للخدمات المكتبية والتركيز على المستفيد. وعليه تمثلت إشكالتنا في التساؤل التالي: ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت؟ وما هي متطلبات تطبيقها؟

وقد تمخضت عن هذا السؤال مجموعة من الاسئلة الفرعية تمثلت فيمايلي:

2. تساؤلات الدراسة:

- 1- ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟ وما هي العناصر التي تقوم عليها؟
- 2- ما هي أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟
- 3- هل هناك معوقات تقف أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟

3. الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية : اعتماد المكتبات الجامعية على أساليب حديثة ،فعالة وشاملة في مختلف جوانب الأداء ،يؤثر على جوانب الخدمة المكتبية ويجعلها في حالة من التأخر فيما يخص استفادتها من التطورات الحديثة ،ويضع هذه المكتبات الجامعية في حالة لا يستطيع مواكبة الدينامكية و الحركية السريعة في ميدان تطور العمل المكتبي بصفة عامة

الفرضيات الجزئية:

- 1- تسعى المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- 2- تتوفر المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت على الإمكانيات الملائمة لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة
- 3- ليس هناك المعوقات تحول دون تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تطبيق الجودة الشاملة في كافة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية لمستفيديها والتأكيد على ضرورة معرفة مفهوم الجودة الشاملة حيث أن معرفة جودة المكتبات تشمل عملية حل المشكلات بالطرق السليمة وزيادة الوظيفي العامل وتحسين أدائهم والارتقاء بمستوى خدماتها ،حيث تعتبر المكتبة الجامعية من أهم مظاهر التقدم والرقي التي تتميز بها الجامعة ،وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات إذ تفتقر هذه الأخيرة لمثل هذه الدراسات.

5.أهداف الدراسة:

- 1-إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وفوائد تطبيقها
- 2-التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

3- التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

4-توظيف تكنولوجيا المعلومات في عملية جودة التعليم

6.أسباب اختيار الموضوع:

1-أسباب موضوعية :

- نظرا لأهمية المكتبات الجامعية كونها من أهم مظاهر التقدم و الرقي التي تتميز بها الجامعة ، فإنها بأمس الحاجة لتلك النوعية من الدراسات التي تهتم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول بها للمستوى المأمول من الجودة .

- إنجاز دراسة علمية أكاديمية في إطار متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص تكنولوجيا و هندسة المعلومات

- أصبحت إدارة الجودة الشاملة اهتمام جميع المؤسسات و التنظيمات إلا ان المكتبات خاصة الجامعية منها بقيت بعيدة عن هذا المنحى و الاتجاهات الحديثة

- 2-أسباب ذاتية :

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع ذات العلاقة بتطبيقات النظريات الادارية للمكتبات .

- تشجيع الاستاذة المشرفة للبحث في هذا الموضوع .

7.منهج البحث: هو المسلك الذي يتخذه الباحث كطريق موضوعي لدراسته ، لإبرازها وتحديد معالمها

وأبعادها الشاملة ،لقد اعتمدنا على المنهج الوصفي لتشخيص المشكلة من مختلف جوانبها ،مع

متابعة المشكلة كما ونوعا للوصول إلى نتائج وحلول نراها مفيدة وبإمكانها خدمة التوجه الناجح

لعمل المكتبات الجامعية من ناحية جودة خدماتها و التحسين المستمر لها لإرضاء المستخدمين¹

لقد حاولنا تحليل وتفسير البيانات المبنية أساسا على أسئلة المقابلة الموضوعية، وذلك لتدعيم آراء

النظرية العلمية بالواقع الموضوعي الجيب عن الحقيقة و الواقعية العامة لموضوع الدراسة

¹ غرايبيّة فوزية وآخرون.أساليب لبحث العليم في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط3، عمان: دار وائل، 2002، ص 36.

8. حدود الدراسة الميدانية: يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة مهمة في أي دراسة ميدانية وتتلخص في الحدود الزمنية و الحدود الجغرافية والحدود البشرية، وفيما يلي سنوضح كل منها على حدى:

1* الحدود الجغرافية: المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت-

2* الحدود البشرية: تتجلى في مجموعة الموظفين بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون ومحافظ المكتبة الذي ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني.

3* الحدود الزمنية: ويعني الوقت الذي إستغرقته الدراسة الميدانية بداية من تحديد مجالاتها واختيار العينة وأدوات جمع البيانات وصولاً إلى التطبيق الميداني لهذه الأدوات ومن تم جمع البيانات وتعريفها وتحليلها ولقد امتدت الدراسة تقريبا شهرين.

9. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة: بالنسبة لمجتمع الدراسة وهو ما يتضح من عنوان الدراسة وهم العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت ونظرا للعدد المحدود للعاملين المتخصصين في علم المكتبات حيث يقدر عددهم ب12 عمال فإن عينة الدراسة هي نفسها عدد أفراد المجتمع الأصلي، وبالتالي وفقا لطبيعة الدراسة وتركيبية مجتمع البحث، فإن العينة القصدية هي الأنسب التي تعرف على أنها التي يعتمد الباحث فيها أن تكون معينة ومقصودة لإعتقاده أنها الممثلة للمجتمع بالنسبة إلى خاصية ما.

10. أدوات جمع البيانات: نظرا لطبيعة موضوع الدراسة فقد قمنا باستخدام كل من المقابلة و الملاحظة كأدوات لجمع البيانات وسنحاول فيما يلي توضيح كل واحدة منها على حدى :

1- الملاحظة: تعرف بأنها توجه الحواس والانتباه إلى ظاهرة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب المعرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر، ولقد اعتمدنا على الملاحظة للتعرف عن كتب على تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المكتبة المركزية ومدى رضا المستفيد من خدمات المكتبة.¹

¹ غرايبيبة فوزية واخرون، المرجع السابق، ص 48.

2-المقابلة: تعتبر المقابلة من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالاً وإنتشاراً في الدراسات الإمبريقية ، وذلك لما توفره من بيانات حول الموضوع المراد دراسته، ولقد استعنا بمقابلة المقننة التي تعرف على أنها دليل يشتمل على قائمة أو مجموعة من الأسئلة المحددة والمرتبطة ترتيباً منهجياً معيناً ، وتتضمن عدة مواضيع فرعية ومقصودة تتعلق بموضوع البحث ، وأجريت هذه المقابلة مع المحافظ والعاملين في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت ، حيث تم وضع صياغة لدليل المقابلة وذلك استناداً لدراسات السابقة والإطار النظري الذي تناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ، ومحاولاً منا الربط بين فرضيات الدراسة ودليل المقابلة :¹

1-المحور الأول: احتوى كل من دليل المقابلة الخاص بالمحافظ والعاملين في هذا المحور على 04 أسئلة مغلقة تتضمن بيانات شخصية لوصف العينة ومعرفة سماتها وخصائصها حيث شملت :الجنس ،الشهادة المتحصل عليها،الرتبة المهنية،سنوات الخبرة في المنصب .

2-المحور الثاني:والذي يتعلق بإدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون

3-المحور الثالث:والذي يتعلق بالإمكانيات الواجب توفرها في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون

4-المحور الرابع:الصعوبات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون.

11.الدراسات السابقة:

اقتصرت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على مقالات متفرقة في بعض المجالات المتخصصة وعلى بعض مذكرات أو رسائل أكاديمية لنيل شهادة ماجستير و الماستر في تخصص علم المكتبات وتتلخص الدراسات السالفة الذكر فيما يلي:

1-محمد رحايلى، الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية :دراسة ميدانية ومقارنة ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ،تخصص الإعلام علمي وتقني ، بجامعة منتوري قسنطينة ،جوان 2005.

¹ المرجع نفسه، ص 43.

حيث تتلخص إشكالية البحث في الوقوف على مدى تطبيق المكتبات العامة بولاية قسنطينة للمعايير و المواصفات العالمية الموضوعية لتنظيم هذا النمط من المكتبات .

وكان الهدف من هذه الدراسة الوقوف على واقع أداء الأعمال في المكتبات العامة لولاية قسنطينة و تسليط الضوء على جوانب العمل المكتبي ، وإبراز أهمية الجودة في الاداء المكتبات العامة ووظائفها الداخلية التي تسعى لتقديم خدماتها لشريحة من كبيرة من المستخدمين و في مختلف الاعمار و الفئات.

2- دراسة السعيد بوعافية تحت عنوان : قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الإسلامية : تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي و تقني، بجامعة منتوري قسنطينة سنة 2006.

جاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي : ما هو واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، وكيف يمكن تطبيق الإدراكات و التوقعات في قياس جودة خدماتها ؟ حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على الاداء الحالي لمكتبة عروة ، و التعرف على مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة .

ولغرض تحقيق الأهداف السابقة تم اعتماد المنهج التحليلي لتحليل البيانات و المنهج الوصفي للجانب النظري ، كما تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي كمقياس النزعة المركزية .

تم إتباع أدوات جمع البيانات التالية : استمارة الاستبيان و المقابلة و الملاحظة ، ولقد خلصت هذه الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة نظرا لكون توقعات المستخدمين لجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة عن إدراكاتهم لها

ولغرض تحقيق الاهداف السابقة الذكر تم اعتماد المنهج الوصفي و لقد تم اعتماد الملاحظة والإستبانة كأداة لجمع البيانات

3- دراسة للباحث السعيد بوعافية تحت عنوان : إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية : جامعة منتوري بقسنطينة نموذجاً ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، بجامعة قسنطينة 2، سنة 2012-2013.

حيث كانت إشكالية الدراسة على النحو التالي : ما مدى رضى أعضاء هيئة التدريس و طلبة الدراسات العليا عن الخدمة المكتبية المقدمة من طرف المكتبة المركزية بجامعة منتوري، وما مدى إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة من أجل رفع مستوى خدماتها؟.

حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على الاداء الحالي للمكتبة المركزية بجامعة منتوري من خلال دراسة واقعها ، والوقوف على اتجاهات كل من العاملين و المستفيدين من طلاب الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام إدارة الجودة الشاملة

و لغرض تحقيق الأهداف السابقة الذكر تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من خلال فئة هيئة التدريس و طلاب الدراسات العليا في حين اعتمد الباحث أسلوب العينة القصدية بالنسبة للعاملين بالمكتبة المركزية محل الدراسة .

ولقد فرضت هذه العينة و طبيعة الموضوع على الباحث إتباع أدوات جمع البيانات التالية : استمارة الاستبانة و المقابلة والملاحظة ، ولقد خلصت هذه الدراسة إلى نتائج متعلقة بمحور مقننيات المكتبة وملائمتها و المتغيرات المتعلقة بإدارة المكتبة و بيئة العمل و العاملين .

12.تحديد المفاهيم و المصطلحات الأساسية للبحث: إن تناول أي بحث علمي للدراسة يستدعي ضرورة توضيح المصطلحات والمفاهيم الرئيسية التي تركز عليها الدراسة، ولهذا لا يمكن لأي باحث أن يدخل مباشرة في بحثه دون الإشارة إلى المفاهيم المعتمدة في بحثه وفيما يلي المفاهيم الأساسية للدراسة :

- 1* -الجودة: هي أن تتوفر في الخدمة المقدمة من قبل المكتبة مجموعة من الخصائص والمميزات التي تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين منها وتفوق توقعاتهم بأقل تكلفة وأقصر وقت.¹
- 2* -إدارة الجودة الشاملة: هي خلق أداء إداري متميز مبني على أساس الرضا الدائم للمستفيد، من خلال التأكد على جودة الأداء من جميع الجوانب والتركيز على التحسين المستمر لعمليات إنتاج الخدمات بما يتوافق مع توقعات ورغبات المستفيدين من المكتبة.²
- المكتبات الجامعية: هي مؤسسة ثقافية علمية، تنشئها وتديرها الجامعة على خدمة المجتمع الأكاديمي بكل عناصره وفئاته وذلك من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في أعمالهم ودراساتهم.³

¹ محمد عوض الترتوري ؛ جويحات اغادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، (د م): دار المسيرة، دت، ص 71.

² محمد عوض الترتوري، المرجع نفسه، ص 75.

³ غادة عبد المنعم، موسى. المكتبات مؤسسات التعليمية (ماهيتها- إدارتها- خدماتها- تسويقها)، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012، ص 152.

الفصل الثاني

إدارة الجودة الشاملة

مفاهيم وتطبيقات

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية.

المبحث الثاني: أساسيات المكتبات الجامعية.

المبحث الثالث: ماهية إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الرابع: الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

للمكتبة الجامعية ميزة تابعة من ارتباطها بالجامعة وخدماتها ووظائفها وأهدافها كونها تحتل موقع القلب النابض في الجامعة ، وذلك لأنها تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف الجامعة كالتدريس والبحث العلمي حيث تشارك في صلب العملية التعليمية، بل تعتبر إحدى المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية الاعتراف بها على المستويات الاكاديمية الوطنية والدولية .

كما أنها تسعى لتنفيذ العديد من الأدوار المنوط بها والتي تساعدها على رفع مستوى خدماتها وتلبية احتياجات مستخدميها.

وهذا الفصل خصصناه للحديث عن المكتبة الجامعية ، كونها عينة بحثنا حيث نحاول من خلاله الإلمام بمختلف العناصر الأساسية لها ، انطلاقاً من تعريفها ، أهدافها ، أنواعها ، خدماتها

المبحث الاول : ماهية المكتبة الجامعية.

1-تعريف المكتبة الجامعية :

تعتبر المكتبة الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية ، وهي بذلك ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة وكذلك بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الاتجاه ، وتسعى للسيطرة على مصادر المعرفة اللازمة ، ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة والرسائل الجامعية القيمة ، وكشوف محطات التجارب العلمية.

تعرف المكتبة الجامعية بعدة تعاريف نذكر منها :

المكتبة الجامعية مؤسسة علمية وثقافية تعمل على خدمة المجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين الذين ينتسبون إلى الجامعة أو الكلية أو المعهد وكذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها لأغراض الدراسة أو العمل".¹ وفي تعريف آخر: " هي المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والأقسام العلمية ، تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وإداريون وتوفير مصادر المعلومات تساند المناهج الدراسية وتوفير كذلك المصادر التي تساعد الطلاب على انجاز أبحاثهم كما توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة لكي يستفيد منها الطلاب الدراسات العليا".²

وفي تعريف آخر لها كذلك : " هي عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد المنظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طوائف معينة".³

وعرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها : "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريب والأبحاث و الخدمات".⁴

ومن خلال هذه التعريف يمكن إن المكتبة هي أهم مؤسسات التعليم العالي والعصب المحرك لأي جامعة وهي احد مقومات تقييم الجامعة ، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها

¹ أروى عيسى ياسر . حوسبة المكتبات الجامعية، عمان : دار الدجلة، 2015، ص34.

² ريان احمد دباس . المرجع إلى علم المكتبات، عمان : دار الدجلة ، 2015، ص 71.

³ جمال توفيق العريخي . أنواع المكتبات الحديثة، عمان : الأكاديميون والرمال للنشر والتوزيع، 2014، ص85

⁴ أروى عيسى ياسر، المرجع نفسه، 36.

2- أهداف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبات الجامعية وجودتها وأهدافها من الجامعة ذاتها ، باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة ، وإحدى وسائل حركته واستمراره ، وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطا ببرامجها الأكاديمية و البحثية .

ولكي نحدد أهداف المكتبات الجامعية ، لابد من فهم عميق للدور الريادي الذي تلعبه الجامعة في المجتمع ، الذي يمس الناحيتين الثقافية و التعليمية ، من اجل خدمة أهداف الأمة القومية والاجتماعية والسياسية وغيرها ، حيث تقوم الجامعة بالتعليم واكتساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم الاحتياجات الإيجابية .

• ويمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية في النقاط التالية :

- 1) دعم وتوفير المواد المكتبية المناسبة لدعم الجامعة وتسيير سبل الدراسة والقراءة والبحث لدى الطلبة .
- 2) تيسير البحث العلمي من خلال إصدار النشرات والبلوغرافيات .
- 3) المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير المراجع السابقة .
- 4) تنظيم المجموعات المكتبية وذلك بإعداد الفهارس لها ووضع لافتات الإرشادية التي تعاون القراء في الحصول عليها.
- 5) تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه والتي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على طلابهم.
- 6) تهيئة المعرفة وتعميقها وتطورها ونقلها وتعليم وتدريب الأفراد وتثقيف المجتمع، وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة التنمية.
- 7) النهوض بالحركة العلمية البحث العلمي، إلى ارفع مستوى وبمعدل تقدم متزايد لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية.
- 8) التأكيد على العلم كأداة ثورية في بناء المجتمع ، وتنمية الاتجاهات العلمية ، والأخذ بأسلوب التفكير العلمي والتقدمي ، واستخدامه في معالجة المجتمع ومشكلاته.¹
- 9) تلبية حاجات الأمة بتزويدهم بالمتخصصين في جميع الميادين والمهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

¹ ريان احمد الدباس . مرجع في علم المكتبات و المعلومات . المرجع السابق . ص. 72

- (10) إعداد الكوادر المتخصصين من الفئات التالية: الأساتذة الجامعيين والمفكرين والعلماء، المدرسين الباحثين العلميين.
- (11) تنوع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجيا في ضوء متطلبات التنمية ، وتبعا لاكتشافات المتعاقبة والتقدم المسار لعلوم والتكنولوجيا في جميع مرافق الحياة.¹
- (12) تنظيم المعارف المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
- (13) تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه .
- (14) تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة و مصادرها و خدماتها من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة، وتدريب المكتبيين من خارج الجامعة.²

3-أنواع المكتبات الجامعية:

تخدم المكتبات الجامعية المجتمع المتنوع بطبيعته ، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع نتطرق إليها في ما يلي :

1. مكتبة المعاهد المتوسطة: وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي
2. مكتبة الكليات: هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد طورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة.³
3. المكتبة المركزية بالجامعة : على الرغم من جودة مكتبة في الكلية من كليات الجامعة إلا أن وجود المكتبة المركزية يعتبر أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات كلها كما بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدة.

¹ خطاب السعيد المبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي، عمان: مؤسسة الوراق، 2014، ص. 66- 67.

² ربحي مصطفى عليان . إدارة المكتبات (الأسس والعمليات)، عمان: دار الصفاء، ط2، 2015، ص36.

³ جمال توفيق عريضي أنواع المكتبات الحديثة، المرجع السابق، ص91.

4. مكتبة الأقسام: من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات لذا فان وجود مكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية.¹

4- أهمية المكتبات الجامعية :

إن للمكتبات الجامعية أهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع الأكاديمي المستفيد منها ، من خلال ما توفره من المعلومات العلمية والتقنية اللازمة لإجراء البحوث العلمية الجامعية وما تحتويه من دراسات حديثة هذا من جهة ، وبالنسبة للجامعة في حد ذاتها من جهة أخرى ، بحيث أن نجاح الجامعات أصبح مرهون بمدى فعالية مكتباتها وكفاءتها في تلبية الاحتياجات الفعلية لمستفيديها .

كما نجد "عبد الحميد فادي" وضح أهمية المكتبات الجامعية في النقاط التالية :

- 1) تعمل المكتبات على تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
 - 2) تعمل على تشجيع البحث العلمي (بحوث ودراسات وكتب... وغيرها).
 - 3) تساهم في البناء الفكري للمجتمع.
 - 4) حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
 - 5) تعليم وإعداد الكوادر البشرية المتخصصة.²
 - 6) توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة .
 - 7) تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والاستخلاص و البليوغرافيا .
 - 8) تقديم خدمة مكتبية ومعلوماتية، المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الإعارة والدوريات والمراجع.
 - 9) تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة.
 - 10) تبادل المطبوعات الجامعية العمادة مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل و الخارج.
- ومن يتضح إن أهمية المكتبات الجامعية ترجع إلى عظم المسؤولية الملقاة على عاتقها باعتبارها الجهاز المسؤول في الجامعة عن توفير مختلف أوعية المعلومات لإنجاح رسالة الجامعة، حيث تعد المكتبة حجر الزاوية التي تتمحور حولها الأهداف الرئيسية للجامعة، كما أنها تعد احد المعايير الرئيسية التي تقام عليها الخطوط وبرامج الدراسات

¹ إسماعيل وائل مختار، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص250.

² فادي عبد الحميد . المرجع في علم المكتبات . عمان : دار أسامة ، 2006 . ص.167.

الجامعية العليا، فضلا عن كونها القاعدة الأساسية للبحث العلمي والمعياري الحقيقي الذي تقوم على أساسه مكانة الجامعة وسمعتها.¹

المبحث الثاني : مرتكزات المكتبات الجامعية :

1-خدمات المكتبة الجامعية:

كي تحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها ان تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها الخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات وتسيير وصول المستخدمين إليها بأسرع وقت واقل جهد ممكنين.

لقد نشأ مفهوم الخدمات المكتبية وتطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن أوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه إلى كونها مقرا يستقبل الرواد والمستخدمين بجمع لهم الخدمة المكتبية الحديثة ويطرق عصرية.

1-1 تعريف الخدمة المكتبية: لقد تعددت التعابير وتدققت الأفكار في تحديد مفهوم الخدمات المكتبية حاولنا

استفناء بعض التعاريف التي وردت نشأها من بعض المصادر التي تناول هذا المفهوم نذكرها فيما يلي:

- لقد عرفنا المعجم الموسوعي للعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبت المعلومات.²
- وتعرف كذلك على أنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها والزائرين لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد الذي تجعله في متناول الفئة سواء كانوا باحثين، طلاب، زائرين.

1-2خدمات المكتبة الجامعية:

تقدم المكتبة الجامعية خدماتها للطلبة وبصورة مباشرة من خلال قسمين رئيسيين هما :

1. مصلحة المراجع .
2. مصلحة الإعارة .

¹ ملحم عصام التوفيق. مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية.الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011، ص.139.

² غالب عوض النوايسة. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات عمان: دار الصفاء، 2002، ص.25.

قسم المراجع: يعد من الأقسام الهامة والحيوية في المكتبة الجامعية فقد حرصت إدارة المكتبات الجامعية على تزويد هذا القسم بمجموعة كبيرة من المراجع بمختلف أنواعها وأصنافها من :
 "قواميس " متعددة اللغات ، "الأطلس " ، "دوائر المعارف العامة والمتخصصة والتفاسير ومجموعات الحديث ومعاجم التراجم والبليوغرافيات وغيرها كي توفر للباحثين متطلباتهم وحاجاتهم من المعلومات بصورة منسقة وشاملة ومنظمة ومرتبطة توفيراً للوقت و الجهد وتسهيل المتابعة فكتب المراجع هذه تكشف أمام الطلبة أفاق الحث والتفكير العلمي والأدبي والتقني، كما تكشف أيضا نواحي القصور ومواطن الثغرات التي تتطلب منهم مزيدا من البحث والتنقيب والمراجعة والمقارنة.

بنك الإعارة : وهو القسم الذي يتيح الفرصة أمام الباحثين من الطلبة لاستغلال الكتب او المواد المكتبية خارج المكتبة ، يقدم قسم الإعارة من الأقسام الحيوية في المكتبة لدوره الفاعل في زيادة مستوى الوعي الثقافي لدى المستفيدين من خلال توفيره الكتب والمراجع لقارئ وباحث الكتب التي لا يستطيع شراءها أو الحصول عليها ويرغب في قراءتها.¹

كما توجد هناك نوعان من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

3-1 الخدمات الغير المباشرة : وتسمى أيضا بالخدمات المكتبية الفنية ، وهي تلك العمليات والإجراءات

التي ينجزها الموظفون أو العاملون بالمكتبات من حيث لا يراهم المستفيد ولكنه في الحقيقة يستفيد من الناتج النهائي لهذه الخدمات ، وتمثل هذه الخدمات أساسا فيما يلي:

التزويد: وهو مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء التبادل ،

الإيداع ، الاشتراك .

كما يعرفه احمد محمد الشامي بأنه " القسم المسؤول عن التزويد واقتناء الأوعية التقليدية وغير التقليدية

السجلات واستقبال الفواتير واستعمال المواد التي لم تصل بعد والاتصال بالموردين .

الفهرسة والتصنيف: تعتبر الفهرسة والتصنيف من الخدمات القاعدية ، وهي إحدى العمليات الفنية التي تتم على

مصادر المعلومات بواسطة مجموعة من البيانات التي تحدد هوية الوعاء وتميزه عن غيره من الأوعية وتعد البيانات

البليوغرافية بالاعتماد على مجموعة من القواعد والتقنين الدولية من أهمها ² AFNOR / UNIMARK

¹ احمد نافع المدادحة. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، عمان: دار الرواد، 2012، ص ص64-65.

² شنيقل نزار. مواقع المكتبات الجامعية فمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة ، 2012، ص ص، 90-91.

التكشيف والاستخلاص: وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، فالتكشيف هو التحليل من اجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول المحتوى الوثائق، أما الاستخلاص فهو أحد من جوانب الإعداد البليوغرافي لمصادر المعلومات وذلك على أساس انه عملية تكشيف متطورة فهو فن استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من مقال ما في دورية معينة أو مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات¹.

1-4 الخدمات المباشرة: تشمل كل الخدمات المقدمة إلى المستفيدين مباشرة وأهمها ما يلي:

الإعارة: وتشمل كافة الأنشطة المتعلقة بإعارة المواد المكتبية أو إلغاء إعارتها بعد إرجاعها إلى المكتبة ، مثل : إعارة المواد الخاصة ، أو محجوزة ومتابعة وصيانة السجلات ومراقبة جميع الكتب ، المتأخرة وإعداد إحصاءات يومية وشهرية².

وتعرف على إنها النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدتها من خلال اتصال الشخصي ونظام التسجيل³.
الإحاطة الجارية : تعرف بأنها نظام المراجعة الوثائق الحديثة من اجل اختيار مواد و محتويات لها اتصال أو علاقة باحتياجات شخص أو مجموعة ، وتسجيل هذه المواد و المحتويات ثم إرسال المذكرات عنها إلى الأشخاص أو المجموعات التي تهتم بهذا الموضوع .

البث الانتقائي: تعرف بأنها خدمة إحاطة جارية في شكل جديد ، موجهة إلى مستفيد معين أو مجموعة من المستفيدين يجمعهم تخصص أو سمات أو مشروع عمل جماعي . وما يتم انتقائه له أو لهم من تسجيلات بليوغرافية عن أوعية معلومات يعتمد بشكل أساسي على ما تم تحديده من موضوعات وصفت في بناء السمات⁴.

1-5 الخدمات المرجعية: هي من بين الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية للمستفيدين قد توكل هذه المهمة لعدد من الموظفين يتأرسهم كبيرا أخصاصي المعلومات وقد يقوم بها شخص واحد وهذا راجع إلى حجم المكتبة

¹ إيمان غحاني ، أحلام عيساوي. واقع الثقافة التنظيمية بالمكتبات الجامعية، ماستر علم المكتبات جامعة قلمة، عنابة، أم البواقي، 2016-2017. ص.39.

² سعود بن عبد الله الخزيمي ، خدمات الحديثة ، ط.2، الرياض : مكتبة ملك فهد الوطنية ، 2002. ص.16.

³ غالب عوض النوايسة . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ، عمان : دار صفاء ، 2000. ص.34

⁴ إبراهيم دسوقي البنداوي . البث الانتقائي للمعلومات : مكونات وخدمات، الاسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2004، ص.32.

ولا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها، المستفيدين وإنما تعداها لتشمل الوظائف والمهام والخطوات اللازمة لحلها.¹

-تعريف الخدمات

-الخدمات الببليوغرافية: إن الخدمات الببليوغرافية لها درجة كبيرة من الأهمية خاصة للباحثين وطلبة دراسات العليا ولذا تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات الجامعة نظرا لطبيعة جمهورها واحتياجاتها وتأتي أهمية هذه الخدمة من الزيادة الهائلة في الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته ، وتعقد احتياجات ومتطلبات المستفيدين وأهمية الوقت في حياتهم ويمكن وصف لببليوغرافيات أنها مفاتيح للوصول إلى المعلومات.²

تدريس المستفيدين: هو إمداد الفرد بالمهارات الأساسية لاستخدام الكتب والمكتبات استخداما وظيفيا يساعده على الحصول على معلومة يطلبها : ومن أساليب التدريب نذكر :

● عن طريق نشر كتيبات تشرح كيفية استعمال المكتبة.

● توصيل التعليمات للقراء من خلال لوحات الإعلان.³

-خدمات الإرشاد: فهي من الخدمات الضرورية التي تسعى المكتبات الجامعية إلى تقديمها، بحيث تشمل كل ما يبذله الأمناء والعاملون من جهود وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت.

-خدمة الانترنت: ظهرت الانترنت نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات، بحيث ساهمت في الحصول على المعلومات من مصادرها الأولية والثانوية من دون المرور لإجراءات روتينية في سبيل الحصول على المعلومات أينما كانت في الوقت المناسب، لذا تعد المكتبة التي توفر خدمة الاتصال بالانترنت والاشتراك في بعض أو كل قواعد المعلومات المتاحة على الشبكة مساهمة للتوجه الحديث نحو استخدام التكنولوجيا المعلوماتية الحديثة التي أصبحت إحدى العناصر المهمة المتميزة لشخصية المكتبة الحديثة أو ما يطلق عليها المكتبة الالكترونية.⁴

¹ ربحي مصطفى عليان . مبادئ علم المكتبات والمعلومات، الأردن : دار صفاء، 2010، ص237.

² ربحي مصطفى عليان . المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء، 2012، ص230.

³ ربحي مصطفى عليان . مبادئ المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، . ص238.

⁴ عزت خيبرت كيلاقي . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، الاردن : دار صفاء، 2010، ص58

-خدمة التنشيط: من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية الاهتمام بالتنشيط والفعل الثقافي ويكون ذلك بعمق المعارض بهدف التعريف بالموارد المعلوماتية للمكتبة ، كما تعمل على عقد الملتقيات والندوات العلمية ذات العلاقة بمجال المكتبات وبرمجة التريصات لفائدة العاملين بها.¹

2- وظائف المكتبات الجامعية :

بما أن المكتبات الجامعية تستمد وجودها من الجامعة ذاتها وبالتالي فان رسالة هذا النوع من المكتبات هي جزء من رسالة الجامعة، وذلك فان المكتبات الجامعية تقوم بجملة من الوظائف المكتبة الجامعية تختلف عن مثيلاتها من أنواع المكتبات الأخرى ، وذلك من خلال تغطيتها للأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها ، وبالتالي فان المكتبات الجامعية لا يمكنها القيام بدورها المنوط بينها في معزل عن خطط وبرامج الجامعة. ويمكن حصر وظائف المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

2-1 الوظائف الإدارية: يقوم بما أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام و تشمل :

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع الأنظمة والتعليمات و القوانين التي بدورها تيسير العمل في المكتبة ومتابعة تنفيذه.
- العمل مع إدارة الجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيع بنودها .
- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.²
- ترتيب التقارير للهيئة والمراسلات المتعلقة بها.
- المساعدة في تحرير المطبوعات التي تصدرها الهيئة التي تتبعها المكتبة.³
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

2-2 الوظائف الفنية:

- توفير المقتنيات الأساسية من خلال بناء وتنمية المجموعات والمصادر لتمكن الجامعة بالقيام بمهامها في التعليم والبحث.
- استخدام التقنيات والمعايير المناسبة في تنظيم تلك المجموعات.

¹ السعيد بوعافية. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية : بين النظرية والتطبيق. قسنطينة : دار بهاء الدين ، 2015 ص.114.

² ملحم عصام التوفيق احمد. مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية. الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2011.ص.139.

³ مشير مبروكة . استعدادات المكتبات الجامعية لتطبيق المقارنة المرجعية benchmarking: رؤية لموظفي المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي. مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عربي تبسة، 2016-2015.ص.18.

- استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومساعدة رواد المكتبة على الاستفادة من تلك المجموعات الموجودة.
- تحقيق الاستفادة من مصادر المعلومات وذلك من خلال التعاون والتنسيق.¹
- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط... وغيرها.
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

1. الخدمات المكتبية:

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة.²

3-العمليات الإدارية بالمكتبات الجامعية:

إن تحقيق المكتبات الجامعية لأهدافها المسطرة والسياسات الموضوعية بأعلى درجة من الكفاءة وللوصول إلى التنظيم الجيد وتقديم الخدمات والقيام بالوظائف على الوجه الأفضل لا بد من توفر إدارة فعالة وقادرة على القيام بجميع عناصر العملية الإدارية. وقبل التعرف على هذه العمليات لا بد من التطرق إلى مفهوم الإدارة أولاً.

1. مفهوم الإدارة: لم يتفق علماء الإدارة والكتاب والباحثين على تعريف محدد للإدارة ويرجع هذا الاختلاف إلى عدة أسباب بعضها يرجع إلى طبيعة الإدارة المتغيرة ، والبعض الآخر مرده إلى تباين اهتمامات ومدخل تفكير هؤلاء الكتاب والباحثين ، إلا انه من الممكن تعريف الإدارة بأكثر من طريقة وفي ما يلي بعض منها :
2. الإدارة كعلم: هي مجموعة من المبادئ والأسس والقوانين والنظريات الخاصة بتوجيه جهود وأنشطة المرؤوسين نحو تحقيق هدف محدد.

¹ ملحم عصام التوفيق احمد. المرجع السابق.ص.144.

² وائل مختار إسماعيل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق.ص.249.

3. الإدارة كفن: هي مجموعة من المهارات والقدرات والمواهب والخبرات التي يكتسبها المديرون من واقع الممارسة الفعلية والخبرة العلمية.¹

- كما نجد إن مصطلح الإدارة عرف بأنه كل عمل يسعى لتطوير قدرات تنظيمية وقيادية قادرة على تحسين المستمر والمحافظة على مستوى عال من الجودة والأداء.²

- وعرفت أيضا بأنها : "جميع الواجبات والوظائف التي تتعلق بإنشاء المشروع من حيث تمويله ووضع سياسة وتوفير ما يلزمه من معدات وإعداد الإطار التنظيمي الذي يعمل المشروع في إطاره واختيار الرؤساء والأفراد."³

- عرف " فردريك تايلور " الإدارة بقوله: "الإدارة هي معرفة ما هو مطلوب عمله من الأفراد والتأكد من تنفيذه بأحسن الطرق واقلها كلفة".⁴

- وعرفها كل من "بلاك نكت والتر" بأنها عملية وضع الأهداف وتحقيقها من خلال تنفيذ خمس نشاطات أساسية (التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، الرقابة) وتستخدم المصادر البشرية والمالية و المادية المتاحة.⁵

4- العمليات الإدارية بالمكتبات الجامعية: لن تحقيق المكتبات الجامعية بأهدافها المسطرة والسياسات الموضوعية على درجة من الكفاءة وللوصول إلى التنظيم الجيد وتقديم الخدمات والقيام بالوظائف على الوجه الأفضل لا بد من توفر إدارة فعالة وقادرة على القيام بجميع العناصر العملية الإدارية:

1) التخطيط: يعد التخطيط الوظيفة الإدارية الأساسية التي تسبق أية عملية إدارية مهما بلغت أهميتها فهو يشمل التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل أي اتخاذ قرار لما سيتم مستقبلا وكيف سيتم ووقت إتمامه ومن سيقوم به وذلك لتحقيق أهداف معينة بوسائل ذات فعالية عالية، وان التخطيط يستلزم ربط بداية الأعمال وإنهائها في المكتبة بجدول زمني واضح وان لا يترك ذلك لظروف وزمن مبهمين، كما يستوجب التخطيط توفر معلومات دقيقة وحديثة بقدر كاف قبل البدء بها.⁶

¹ السعيد بوعافية. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق. ص. 89.

² محمد الدبس السردى. قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية: دراسة تطبيقية، مجلة المعلومات والمكتبات والتوثيق في العالم العربي، العدد 2014، ص. 1، 11.

³ محمد إبراهيم؛ البصير محمد احمد. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزيرة، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع دار الكتب الوطنية. معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28، 30 أكتوبر 2014. ص. 120.

⁴ احمد يوسف، عريفان وآخرون. المفاهيم الإدارية الأساسية النظرية والتطبيق. عمان: دار الحامد، 2011، ص. 72.

⁵ رجي مصطفى عليان؛ أمين النجداوي. مبادئ وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 72.

⁶ رجي مصطفى عليان. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، عمان: دار الصفاء، 2008، ص. 111-113.

(2) التنظيم: إن التنظيم عنصر رئيسي من عناصر إدارة المكتبات الجامعية ويقصد به تقسيم نواحي النشاط في المكتبة من خلال الوحدات والأقسام والربط والتنسيق بينهما فهو عملية عصر وتحديد الوظائف والخدمات للمكتبة مع إسناد كل مجموعة من الأنشطة المشابهة إلى مدير يتمتع بالسلطة اللازمة لانجاز هذه الأنشطة بالتنسيق و التعاون مع الأقسام او الوحدات الأخرى ذات العلاقة.¹

(3) التوظيف: من بين العمليات الإدارية التي تقوم بها إدارة المكتبة الجامعية ، نجد التوظيف الذي يتم من خلاله تزويد المكتبة بالكوادر البشرية اللازمة لإشغال الوظائف والعمليات الفنية، فهو النشاط الذي يقتضي الإعلان عن الوظائف الشاغرة وترغيب الأفراد المؤهلين للعمل في المكتبة ، أما بالنسبة للهدف الأساسي للتوظيف فهو اختيار الشخص المناسب ووضعه في الوظيفة المناسبة وتتم عملية اختيار الموظفين لإعطاء فرص متساوية هناك مبادئ أساسية مهمة للتوظيف يمكن إنجازها في : الكفاءة ، مبدأ تكافؤ الفرص ، مبدأ الحياد أو الموضوعية.²

(4) التوجيه والقيادة والإشراف: التوجيه هو الوظيفة الإدارية التنفيذية التي تنطوي على قيادة الأفراد والإشراف عليهم وتوجيههم على كيفية تنفيذ الأعمال وإتمامها وتحقيق التنسيق بين مجهوداتهم وتنمية التعاون بينهم من اجل تحقيق أهداف مشتركة ، كما نجد أن التوجيه تم تعريفه من قبل "الجوسفي" بأنه " العملية التي يتم بها الاتصال بالعاملين لإرشادهم وترغيبهم والتنسيق بين جهودهم وقيادتهم إلى تحقيق الأهداف ويتضح مما سبق أن التوجيه يقوم على عنصرين أساسيين هما الاتصال والقيادة.³

أما بالنسبة للقيادة فهي احد الأركان الأساسية للتوجيه، فان الأمر يتطلب وجود خطة وتنظيماً ملائماً من منطلق إن الوظيفة الأولى والثانية لإدارة المكتبات الجامعية هي التخطيط والتنظيم ولكي تبدأ عملية التنفيذ لابد من وجود قيادات للأفراد وتوزيع للأدوار ثم التعليم والتدريب للمبادئ. وبالتالي فالقيادة ضرورية في كل المجالات الإدارية المكتبية ففي مجال الإشراف وممارسته لبعض أشكال من الإجراءات التصحيحية فان الأمر يتطلب القيادة بصورة واضحة.⁴

¹ رجي مصطفى عليان، أمين النجداوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2008. ص.ص. 364-365.

² وائل مختار إسماعيل. المرجع السابق. ص. ص. 94-93.

³ رجي مصطفى عليان. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، المرجع السابق. ص. 203.

⁴ وائل مختار إسماعيل. المرجع السابق. ص. 121.

والقيادة الناجحة تحرك الأفراد في الاتجاه الذي يحقق مصالحهم على المدى البعيد وتستوجب القيادة شخص يستطيع أن يتناول أي عمل ويدخل عليه التحسينات ويضعه حيز التنفيذ وهو ما يعرف بالقائد.¹

5) التنسيق: إن التنسيق وظيفة إدارية ضرورية ومهمة لنجاح المكتبات الجامعية في تحقيق أهدافها المرسومة وذلك من خلال تحقيق وحدة العمل بين الأنشطة المتداخلة ، بحيث نجد ان مسؤولية التنسيق تقع أساسا على المدير التنفيذي ، كما أن درجة وأهمية وإبعاد التنسيق لا تتشابه في جميع المكتبات والحالات والظروف ، فبعض الأقسام تتسم بالتداخل الشديد بحيث يتعين على المدير بذل جهود كبيرة لضمان التنسيق وتحقيقه ، ومن ناحية أخرى فان عمل بعض الأقسام في بعض المكتبات لا يتضمن تقريبا أي تداخل، وهنا تكون وظيفة تحقيق التنسيق بين الأعمال المستقلة بسيطة نسبيا ، وبالتالي فان التنسيق يؤدي إلى سير العمل بشكل صحيح والاقتصاد في المال والوقت والجهد المبذول.²

6) اتخاذ القرارات: بالنسبة لعملية اتخاذ القرارات فهي تعتمد قدرة متخذي القرار ومدير المكتبة في تحديد المشكلة ومعرفة أسبابها وتطوير بدائل عملية لحلها ، فعملية اتخاذ القرارات الإدارية تعبر عن مجموعة الخطوات العلمية المتتابعة التي يستخدمها متخذ القرار لاختيار القرار الأنسب والأفضل من بين مجموعة البدائل المتاحة بغرض حل مشكلة ما وتحقيق الأهداف الموضوعية.³

7) الرقابة: إن عملية الرقابة تعتبر من آخر العمليات الإدارية التي يتم القيام بها من قبل إدارة المكتبة حول التعرف على النتائج⁴ فقد عرفت الرقابة بأنها مجموعة الأعمال التي تهدف إلى مراجعة ما تم عمله وقياس ما تم إنجازه بالمقارنة مع ما حددته الخطط من أهداف ، ومن ثم اتخاذ القرارات اللازمة لتصحيح مسار أي انحراف على الخط.⁵

¹ عبد الرزاق مصطفى، يونس. القيادة في المكتبات ومراكز المعلومات: مبادئ ومفاهيم. عمان: دار الصفاء، 2015. ص. 30

² رجي مصطفى عليان. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، المرجع السابق. ص. - ص. 234-235

³ عمر احمد الممشري. الإدارة الحديثة: للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2010. ص. 251.

⁴ غادة عبد المنعم موسى. مكتبات المؤسسات التعليمية: ماهيتها-إدارتها-خدماتها-تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 157.

⁵ احمد عمر همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق. ص. 217.

5- إمكانات المكتبات الجامعية:

لكي تتمكن المكتبات الجامعية من تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية للجامعة لابد من توافر عدة موارد ومتطلبات رئيسية وهي كالتالي:

الإمكانات البشرية: يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي تقوم عليها المكتبات الجامعية بحيث أن هذه الأخيرة لم تعد مجرد مكتبة تقليدية صغيرة الحجم يديرها موظف واحد كما كان الحال منذ زمن بعيد وتطورها وزيادة حجمها وعدد المستفيدين منها وتعدد نشاطاتها أدى الزيادة الحاجة إلى الموظفين ذوي مؤهلات علمية ومهنية متنوعة لأداء الخدمات المتعددة ومتنوعة.¹

وقد تم تصنيف الفئات العالمين في المكتبات الجامعية حسب "ولسون وتوبر" على النحو التالي:

- **المؤهلون:** وتضم المؤهلون الإداريون "مدير المكتبة. مساعد المدير. رؤساء الأقسام" المؤهلون الفنيون للإشراف على التزويد، الفهارس، التجليد...، المؤهلون الباحثون (المراجع - البيلوغرافيا - الدوريات...) المؤهلون التعليميين للقيام بعملية الإعارة، كما نظم العاملون بالمكتبات الفرعية.
- **غير المؤهلين:** وتشمل هذه الفئة الموظفين الإداريين كما يطلق عليهم تسمية "الكتبايون" للقيام بمختلف الأعمال الإدارية، مثل: الحسابات، السكرتارية...
- **فئات أخرى:** وهم الطلاب المساعدون، عمال النظافة، الصيانة، الحراس.
- **الإمكانات المالية:** حيث تعتبر الميزانية عاملاً أساسياً لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت الميزانية كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة، كما تسعى بعض المكتبات الجامعية إلى تخصص جزء من ميزانية المكتبة لتلبية احتياجات أقسام المكتبة الفنية التي تشمل التزويد والفهرسة والتصنيف، وعادة ما تقوم إدارة المكتبة بالاحتفاظ كذلك بمبالغ أخرى التامين الخدمات العامة (المباشرة).²

2. الإمكانات المادية: والتي تشمل كل من:

¹ بدر احمد؛ عبد الهادي فتحي محمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها. خدماتها. ودورها في تطوير البحث العلمي، ط.4، القاهرة: دار غريب، 2001. ص.105.

² أحلام بويعل. استعدادات المكتبات الجامعية الجزائرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة. شتمة، مذكرة ماستر، تخصص علم المكتبات، تكنولوجيا المعلومات التوثيق، 2017، 2018. ص. -ص. 43-44.

- **الموقع والمبنى:** يمثل موقع المكتبة الجيد احد متطلبات الأساسية في تقديم الخدمة المكتبية بصورة أكثر فعالية، فقد اهتمت المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية بالمواصفات الخاصة بمواقع المكتبات ، من منطلق أنها لها تأثيرا أساسيا في التردد على المكتبة والاستفادة منها يجب إن تكون المكتبات الجامعية في مبنى يتيح لها أن تؤدي دورها داخل الجامعة، ويسمح لها بإدارة العمليات والخدمات والإجراءات المكتبية المنطوية بها، بالإضافة إلى ضرورة إستيعاب المبنى بمجموعاتها والمجتمع المستفيد منها¹ وتكون مباني المكتبات الجامعية وفق مبادئ وشروط نذكر منها:

- تخطيط المبنى أن يتلاءم مع نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية.
- التركيز على تخطيط التنظيم الداخلي قبل النظر إلى التنظيم الخارجي.
- تطويع خطة المبنى بالشكل الذي يتماشى مع احتمالات النمو والتوسع في المخازن والخدمات والرصيد وقاعات الاطلاع وإمكانية التعديل كما يحقق الإدارة الاقتصادية حيث تتطلب عملية الإشراف عدد قليل من الأمناء.

- مراعاة الظروف المناخية والتي تعتبر من بين العوامل المؤثرة في التخطيط المبنى المكتبة.
- كما يجب التركيز على المظاهر الجمالية في المكتبات الجامعية سواء داخل المكتبة أو خارجها حيث تلعب الجوانب الجمالية دورا إيجابيا في التامين الراحة النفسية للرواد والعاملين على حد سواء مع الحرص أن لا يكون على حسب الجانب الوظيفي للمكتبة.²

4. الأثاث والتجهيزات: حيث تحتاج المكتبات الجامعية مجموعة من التجهيزات الضرورية والأثاث لتقديم خدماتها والمتمثلة في:

- الأثاث: تتوفر على المكاتب ،الطااولات ،الرفوف ،أفرشة أرضية،لوحات الإعلانات،أدوات المكتبة والمتمثلة في طابع رسمي للتاريخ وطابع ختم للمكتبة وملصقات ، أدوات الترميم.³
- التجهيزات: وكما تشمل التجهيزات أيضا توفر تقنيات المعلومات المستخدمة في المكتبات والتي من بينها:الفاكس والمصغرات الفيلمية والميكروفيش وأجهزة القراءة كل من الميكروفيلم والميكروفيش بالإضافة إلى الأقراص المدججة والحاسب الآلي.¹

¹ عبد الهادي محمد فتحى؛ بدر احمد.المكتبات الجامعية:تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، المرجع السابق.ص.289.

² أحلام بويعل. استعدادات المكتبات الجامعية الجزائرية إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين، المرجع السابق.ص.44-45.

³ حريدي عبد الحميد.إدارة الوقت لدى عمال المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق، قسم علم المكتبات، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2013-2012.ص.16.

5. **الإمكانات المعلوماتية:** ينبغي على المكتبات الجامعية لكي تكون قادرة على أداء دورها بكفاية وفعالية أن توفر الموارد المعلوماتية اللازمة التي تلي احتياجات المستخدمين منها وتتلاءم مع البرامج الأكاديمية، وقد أشارت المعايير المتوحدة الأمريكية بضرورة أن تكون مجموعات المكتبة الجامعية ذات حجم ونوعية ملائمة لسد كافة الاحتياجات التعليمية، فيجب أم تشمل مكتبة الجامعة على المصادر الضرورية الورقية منها والورقية لتدعيم التعليم الجامعي في كل مستوياته.²

- المبحث الثالث: ماهية إدارة الجودة الشاملة.

1-1 مفهوم الجودة: يفهم كثيرا من الناس الجودة بأنها "النوعية الجيدة أو الخامة الأصلية" ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني العدد.³

1-2 مفهوم الجودة الشاملة: هي العملية الإدارية التي تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات، التي تتمكن في إطارها تحسين الأداء داخل المؤسسات البحثية أو التجارية، وتعتمد على مشاركة جميع الأعضاء في المؤسسة.⁴

1-3 تعريف إدارة الجودة الشاملة: لقد تعددت التعريفات مصطلح إدارة الجودة الشاملة ذلك بسبب كثرة الاستخدام التطبيق والخبرات العلمية للكثير من المختصين في هذا المجال.

1) يعرف سيهكتر sihikter إدارة الجودة الشاملة بأنها: "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وفعال عالية وفي أقصر وقت ممكن".⁵

1-4 تعريف منظمة التقييس العالمية إدارة الجودة الشاملة: بأنها عقيدة أو عرف متأهل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمة وجميع أصحاب المصالح الآخرين.¹

¹ قبلا ن نجاح قبلا ن. التجهيزات الآلية لمكتبات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. دراسة لواقع التطبيقات الحاسوبية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2001. ص. - ص. 63-64.

² أحلام بويعل. استعدادات المكتبات الجامعية الجزائرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين. المرجع السابق. ص. - ص. 45-46.

³ وهيب غراممي. الإدارة الحديثة للمكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010. ص. 208.

⁴ نخبة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (الجودة - المعرفة)، ط. 2، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010. ص. 56.

⁵ قادة يزيد. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجزائرية.

1-5 وتعرف إدارة الجودة الشاملة كذلك على أنها: "نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار والتأكد على التحسن المستمر لكافة الخدمات.

- يمكن القول بان إدارة الجودة الشاملة: تمثل وبصفة عامة فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد، وهي بذلك تضمن التصميم المتفق للمنتجات المقدمة من المؤسسة، وتحتل إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية تنظيمية يمكن تطبيقها في مختلف المستويات المنظمة إذ يصبح تحقيق الجودة علمية يلتزم بها الجميع وبشكل متواصل، ولا بد من تضافر جهود أفراد المؤسسة للوصول إلى جودة الشاملة المرجوة²

- كانت أول محاولة لوضع تعريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة كان من قبل "منظمة الجودة البريطانية" حيث عرفت TQM على أنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معا.³
- كما عرفت بأنها تعهد الإدارة العليا للمنظمة والتزام عاملها بترشيد الأعمال حتى تكون قاعدة على تحقيق حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن أو ما يفوق هذه الحاجات والرغبات والتوقعات.⁴
- ولقد تم الإشارة إليها من قبل "ستيفن" كوهن ورونالد براند: بأنها التطور والمحافظة على إمكانيات المنظمة من اجل تحسين الجودة وبشكل مستمر والإفادة بمتطلبات المستفيد وتجاوزها وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدء من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاك بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.⁵
- ويعرف "ميترفيل" إدارة الجودة الشاملة بأنها تلك الإدارية التي تشمل كل الأنشطة اللازمة لمقابلة احتياجات العلماء من جهة وأهداف المؤسسة من جهة أخرى ، بطريقة مرضية وبكفاءة ورجحية عالية، وذلك من خلال الاستفادة القصوى من إمكانيات وقدرات العاملين وبدافع مستمر نحو التحسين.

¹ العزاوي محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. الأردن: جامعة الإسراء الخاصة، 2005. ص.22.

² محمد عوض الترتوري؛ أغادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي والمكتبات ومراكز المعلومات (د.م): دار المسيرة. ص.71.

³ محمود عبد الفتاح رضوان. إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل ان يكون تطبيق. القاهرة المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. ص.23.

⁴ بوخلولة باديس سامي بن خيرة. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، عدد9 2016. ص.97.

⁵ محمد عبد الفتاح، الصوفي. الإدارة الرائدة. عمان: دار الصفاء، 2013. ص.119.

- اما المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا إدارة الجودة الشاملة بأنها الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع.¹

2-نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة:

إن إدارة الجودة الشاملة قد مرت بعدة مراحل ولا يوجد اتفاق حول بداية المراحل التاريخية حيث أن فكرة الجودة موجودة منذ آلاف السنين ويعود ذلك أثناء حكم انشأ ما يسمى مصطلح [ضبط الجودة] وفي عام 1920 استخدام مصطلح ضمان الجودة ولأول مرة في مختبرات (تلفون بيل) من قبل عدد من الرواد في هذا المجال منهم (جورج أيدود، هارولد رويج، سبورات والتر) الذي طوروا العديد من الأساليب والوسائل واستمرت لعدة عقود لاحقة.²

وبعد الحرب العالمية الثانية وضع العالم (ديمنج) مجموعة من الأفكار والمبادئ الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة كما قام فينغام في نهاية الخمسينات من القرن 20 بإدخال مصطلح (سيطرة النوعية الشاملة) لإشارة إلى الالتزام من قبل الإدارة والعمال بإتجاه ضمان إنتاج الجودة.³

وفي السبعينات من القرن العشرين طرح فيليب كرسبي مفهوم العيوب الصفرية الذي يتطلب العمل الصحيح من المرة الأولى وإجمالاً فقد مر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأربعة مراحل رئيسية وتمثل في :

1. الفحص: هي عملية فحص الأنشطة المتعلقة بقياس واختيار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية فالمنتجات المطابقة تسلم إلى العميل أما غير المطابقة منها إتلافها أو يعاد العمل عليها أو تباع بأسعار اقل.⁴

الأولى	مرحلة الحضارة الإسلامية.
قبل 1900م	

¹ عصام منصور. أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات، مجلة دراسات المعلومات، العدد 1، 2008، ص. 81.

² محمد عوض الترتوي؛ جويجات أغادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي المكتبات ومراكز المعلومات (دم): دار المسيرة، (د.ت.). ص. 27.

³ كاضم حمود خيضر. إدارة الجودة الشاملة (د.م.): دار المسيرة، (د.ت.). ص. 71.

⁴ هشام بن عبد الله عباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، العدد 3، 2002، ص. 10.

الثانية	عصر الصناع والحرفيين.
الثالثة	1900م الإشراف.
الرابعة	1920م جودة التفتيش.
الخامسة	1930 – 1950 الرقابة الإحصائية على الجودة. ملائمة المنتج.
سادسا	1960 واقعية الجودة – برامج الجودة المتكاملة.
سابعا	1970 – 1980. برامج إدارة الجودة – تأكيد الجودة – دوائر الجودة.
ثامنا	1980 حتى الان تأكيد الجودة في الخدمات – جودة الحياة. جودة بيئة العمل: شهادات الجودة الدولية.

الشكل رقم(1): يمثل التطور التاريخي لنشأة إدارة الجودة الشاملة.

رواد إدارة الجودة الشاملة:

قد أسهم في إدارة الجودة الشاملة مجموعة من العلماء و المفكرين الذي يعود لهم الفضل ومن اهم الرواد

هم ما يلي:

1) فيليب كروسبي: قدم كروسبي أربعة مسلمات لإدارة الجودة هي:

- تعريف الجودة: وتعني مطابقة الاحتياجات.

- نظام تحقيق الجودة: المنهج العقلاني لمنع
- معيار الأداء: المعيار، الوحيد لأداء هو المغيب الحفري.
- القياس: مقياس لأداء هو كلفة الجودة، حيث أكد على كلف عدم المطابقة، والعمل المعاد والمخزون، والفحص والاختيارات.¹

(2) جيبي تاكوجي: ركز هذا المدخل على الجوانب الهندسية للجودة، عبر التوكيد على أن المنتج ينبغي أن لا يسبب ضرراً للمستهلك، كما نبه إلى أنواع الفشل التي تمنع الوصول إلى الداء المثالي وهي الفشل في لمقابلة متطلبات المستهلك والعطلات والضرر الذي قد يسببه المنتج للمجتمع.²

(3) ارماند فيغتبوم: كان فيغتبوم رئيس عمليات التصنيع في أواخر التسعينات وهو حالياً رئيس استشارات هندسية، ويرى أن على الإدارة أن تلتزم نفسها بالتالي:

- تقوية عملية تحسين الجودة.
 - التأكيد أن تكون الجودة سلوكاً في المنظمة.
 - إن إدارة الجودة والكلف أهداف متكاملة.
- ويعد فيغتبوم مبدع الرقابة الجودة الشاملة وأعطى أهمية كبيرة للأساليب المالية في إدارة الجودة، إذ يعتقد أن عملية التحسين المستمر تمثل أكمل عائد على الاستثمار في ظل المنافسة الشركات.³

1. ضبط الجودة: وهي جميع النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة أي استخدام الأدوات والقيام بالأنشطة المتعددة للتأكد من أن تصميم السلعة أو خدمة مطابق للمواصفات المحددة وان الإنتاج وما بعده متوافق مع المواصفات.

2. تأكيد الجودة: وتعني توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء أي منع وقوع الأخطاء منذ البداية بالقضاء على أسبابها وتتضمن الإجراءات اللازمة لتوفير الثقة بان المنتج أو العملية تعني بمطالبات الجودة.

3. إدارة الجودة الشاملة: وتشمل جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج وتركز العمل الجماعي وتشجيع المشاركة للعاملين واندماجهم إضافة إلى التركيز على العمل ومشاركة الموردين وقد بدأ هذا المفهوم بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين وكان المستهلك الأمريكي يفترض انه يحصل على أفضل السلع والخدمات وكانت

¹ احمد عادل زيدان. مدخل لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات، 2012. مدونة زاد المكتبي.

² مبروك السعيد إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية: في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة - الهندسة. إدارة المعرفة. الإدارة الإلكترونية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريس والنشر، 2012. ص. 154.

³ مبروك السعيد إبراهيم. نفسه. ص. 153.

عبارة (صنع في اليابان) موضع السخرية ولكن الأمر تغير في السبعينات من القرن العشرين نتيجة المنافسة القوية على صعيد المنتجات الالكترونية والسلع المصنفة وخصوصة اليابانية وبهذا تعددت الخيارات، أمام المستهلك لاختيار السلع الأفضل من حيث فلسفتهم في تعميم المنتج بحيث لم تعد الكلفة حائل دون تحقيق الجودة العالية وكان تطبيق الجودة الشاملة مقتصرًا على قطاع الصناعة أما الآن فأصبح تطبيقها ممكنا على مؤسسات الخدمات كتفة وأصبحت الشركات الناجحة تستخدمها بشكل يومي ولم تعد جديدا.¹

4. جوزين جوران: قدم جوران ثلاثية الجودة التي تضم العناصر الأساسية الآتية:

- **تخطيط الجودة** : ويتضمن وضع أهداف الجودة، تحديد الزبائن، تطوير خصائص المنتج ووضع ضوابط العلمية، تحويل إلى العمليات.
- **ضبط الجودة**: وتضم اختيار موضوعات الضبط والتحكم واختيار وحدات القياس وضع الأهداف استخدام نظام المجسمات لكشف المعيبات، قياس الداء الفعلي.
- **تحسين الجودة**: ويضم إثبات الحاجة، تحديد المشاريع، تنظيم فرق المشاريع تشخيص الأسباب، توفير الحلول وإثبات فاعليتها.²

5. ادوارد ديمنج: من مواليد عام 1900، وعرفه اليابانيون في مطلع الخمسينات ونال الوسام الإمبراطوري نظير مساهماته في حركة إدارة الجودة التي كانت لليبيا رئيسيا في ازدهار الاقتصاد الياباني، وقدم ديمنج نظريته الجديدة في الإدارة على مستوى المصنع والتي سماها آنذاك (الرقابة الإحصائية على الجودة) لقد وضع ديمنج سلسلة من الأعمال ركزت في مجالات عديدة منها:

- النقاط الأربعة عشرة لإدارة الجودة.
- الأمراض السبعة المقاتلة.
- المعوقات الستة عشر.³

¹ علي عبد الصمد الحضير. الجودة الشاملة في المكتبات المركزية العامة محافظة البصرة العدد 76، 2012، ص.5.

² قادة يزيد، المرجع السابق، ص.243.

³ علي لرقط. إمكانات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي بالجزائر. المبررات و المتطلبات الأساسية: دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة - الحاج لخضر، باتنة، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008، 2009، ص.33.

4-أهداف إدارة الجودة الشاملة: تعد إدارة الجودة الشاملة نظاماً متكاملًا مع كل الأنظمة الإدارية والإنتاجية والتسويقية، ويتشابه مع جميع مجالات النشاط ومستوياته في المنظمة ويتغلغل في كل إجراءات العمل وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

1. تقديم الخدمات للمستخدمين (لعملاء) بما يحقق احتياجاتهم ويتفق مع توقعاتهم.
2. تحسين كفاءة العمليات في المنظمة بما يحقق:
 - العمل على تخفيض تكلفة الأداء دون المساس بمستوى جودة الأداء.
 - تحسين أسلوب تقديم المنتجات والخدمات للمستخدمين.
 - تقليل الوقت المستغرق في الأداء.
 - الوفاء باحتياجات المستخدمين من خلال تطوير منتجات وخدمات أفضل وأسرع.¹
3. المرونة الدائمة وإدخال التعديلات اللازمة في حجم ونوع المتطلبات الإنتاجية وفقاً لاحتياجات العملاء.
4. تحسين الربحية وذلك من خلال التحسين المستمر للجودة الذي يؤدي بدوره إلى زيادة الإنتاج وزيادة المبيعات وتحسين الأسعار ومن ثم تزداد الربحية.²
5. اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتفادي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في العاملين وفي مستوى الجودة التي تحققها الإدارة والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائماً في موقعها الحقيقي.
6. الوقوف على المشكلات التي تواجه المنظمة ودراسة وتحليل هذه المشكلات بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها.³

المبحث الرابع: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

1-أسباب الاهتمام بالجودة في المكتبات الجامعية:

هناك العديد من المبررات والدواعي التي جعلت المكتبات الجامعية تلجأ إلى الاهتمام بالجودة والسعي نحو تطبيقها، حيث تتمثل ضرورة الجودة في النقاط التالية:

¹ أري كمال مصطفى. معايير الجودة الشاملة لتطوير النشاط الرياضي، الإسكندرية: مؤسسة عالم الرياضة، 2016، ص.28.

² محمد عبد المنعم إبراهيم، المرجع السابق، ص.45.

³ صلاح صالح درويش معمار. مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب التربوي: دراسة من وجهة نظر مشرفي التدريب والمشرفين المتعاونين بمنطقة المدينة، رسالته دكتوراه، تخصص إدارة تنمية الموارد البشرية، كلية إدارة الأعمال، جامعة كولومبيا الأمريكية، ص.61.

1. **الضرورة المالية:** إن العيوب والأخطاء في جودة الخدمات توادي بالمستفيد و المكتبة التي تحمل تكاليف متعددة كي تتمكن إصلاح الخدمات المعيبة.
2. **الضرورة التجارية:** إن حياة المكتبة مرتبط بتحسين مرد وديتها وقدرتها على المواجهة في ظل هذه التغيرات والبيئة التنافسية التي تحويها، فالجودة تعتبر أساس القدرة التنافسية، خصوصا وان المكتبات ومراكز المعلومات تمر بمراحل هامة.
3. **الضرورة التقنية:** إن التطور المستمر في التقنيات وتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى خدمات ذات نتائج عالية، فالجودة تساهم في التحكم الجيد في التقنيات وذلك بتوحيد طرق العمل وتحسين الأساليب وإجراءات المراقبة.¹

2- أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

- تعتبر الجودة معيار محسوس يمكن أن يحكم به على إتقان العمل، ويقيس به العملاء كفاءة، منتجات والخدمات، فهي جهد مستمر متواصل من اجل التطوير وليس درجة محددة لامتياز فقط، هذا ما جعل المكتبات الجامعية تسعى إلى تطبيق منهج الجودة.²
- حيث يمكن أن نلخص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في النقاط التالية:
1. تشكل الجودة عاملا أساسيا لنجاح المكتبات وذلك لما لها من دور في استغلال الموارد وتحقيق موقع التنافسي بين المكتبات الأخرى، هذا ما يمكنها من الابتعاد عن خسارة مستفيديها وما يتبعه من تكلفة.³
 2. تسعى المكتبات الجامعية إلى تطبيق منهج الجودة الذي يسمح لها بالانتقال من جودة فرعية إلى جودة جماعية منظمة، إذا فهو يؤدي إلى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة لها.
 3. تحسين نوعية ومستوى الخدمات وبلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين.
 4. دعم المصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها.
 5. استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة بشكل امثل وفعال ومن ثمة تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها.¹

¹ السعيد بوعافية. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص.118.

² نجاح قبيلان قبيلان. الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، العدد2، 2010، ص.93.

³ سمير مدحت سعيد. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكويت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج14، ع2، العراق، 2008، ص.277.

6. تساعد على إنشاء أنظمة الأداء عالية المستوى.

7. تؤدي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فريق العمل.

8. تمكن من القيام بعملية مراجعة وتقييم مستمر للأداء.²

3-دعامات الجودة في المكتبات الجامعية:

تواجه مؤسسات المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية موجة من التحديات متمثلة في انخفاض مستوى تأثيرها ونشاطها، بالإضافة إلى ترقى مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى الرضا لدى المستفيدين، هذا الأخير الذي أصبح ينظر إلى الجودة عدة عمليات واستراتيجيات لمعالجة واقعها، لتقديم الأفضل لمستفيديها ومن أهم هذه العمليات التي تتخذها المكتبات كدعامات لتأسيس أرضية صلبة شعارها الجودة إلى أبعاد الحدود تذكر كل من التقسيم والتسويق.

أ) التقييم في المكتبات الجامعية:

يعتبر التقييم احد أدوات الإدارة الإستراتيجية، حيث برز الاهتمام بالتقييم لدى المكتبيين وأخصائي المعلومات منذ الخمسينات من القرن الماضي حيث ظهرت أولى الدراسات حول التقييم وتزايدت بعد استخدام الحاسوب في المكتبات، ويعرف التقييم بأنه " عبارة أداة لتعديل المسار والمراقبة فهو يقوم بمعاينة التغيرات في نظام معين وهو أيضا عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منظر وبين ما تم تحقيقه فعلا ويعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة".³

ب) التسويق في المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبات الجامعية من المؤسسات الغير ربحية التي تهدف إلى تحقيق رضا، المستفيدين منها في بيئة تميزت بالمنافسة الشديدة، ولكي تحقق المكتبات الجامعية هذا الغرض كان لزاما عليها أن تعمل على تطبيق مفهوم التسويق في تقديم خدماتها، حيث عرف التسويق بأنه عبارة عن نشاط بشري موجه نحو إشباع الحاجات والرغبات وذلك من خلال عملية التبادل.⁴

¹ عبد المالك بن السبي. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية، مجلة المكتبات والمعلومات، مجمع 2، العدد 2، قسنطينة، 2002. ص.ص-30-

31.

² بوعافية السعيد. قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات المرجع السابق. ص.96.

³ بوعافية السعيد. المرجع السابق. ص.95.

⁴ محمد احمد سليمان. التسويق وتكنولوجيا الاتصالات: الهاتف. الموبايل. الانترنت، الأردن: زمزم للنشر، 2010. ص.10.

كما يشار إليه بأنه: "نظام متكامل تتفاعل فيه مجموعة من الأنشطة التي تعمل على تخطيط وتسعير وترويج السلع والخدمات للمستفيدين، يعرف التسويق حسب جمعية التسويق الأمريكية AMA بأنه "عملية التخطيط وتنفيذ التوجيه العام، التسعير والترويج، التوزيع للسلع والخدمات والأفكار بهدف التبادل الذي يحقق أهداف الفرد والمنظمة.¹

أما في مجال المكتبات يعرف التسويق بأنه مجموعة من الأنشطة والأعمال والحفظ المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة بالمكتبة تسعى من خلالها إلى توفير المطلوبة، وذلك في الوقت والمكان المناسبين وبأقل تكلفة ممكنة، وبالتالي يتضح بان التسويق في المكتبات يتطلب عملية تخطيط منظمة ومدروسة تقوم بها المكتبة لتقديم خدماتها للمستفيدين، حيث أن هذا الأخير هو المحور الأساس والرئيسي للنشاط التسويقي.²

¹ هشام بن عبد الله. تسويق خدمات المكتبات العامة، مجمع 5. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص. 89.

² محمد أمين بونيف. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة المسيلة، قسم علم المكتبات، جامعة المسيلة، 2012. ص. 64.

4-عناصر إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية:

- فيما يلي أهم العناصر التي يجب أن تكون موجودة في الإدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية.
1. القيادة العلمية: على الإدارة العليا أن تركز على القيادة العلمية، حيث لا خطب ولا شعارات وإنما هناك جدية في العمل وتفان في الإدارة، لتكون الإدارة قدوة ومثلاً يحتذى به لكل المستويات الإدارية والعاملين.
 2. ثقافة إشباع الرغبات: لا بد من إيجاد ثقافة جديدة داخل المنظمة، ثقافة تركز بقوة على إشباع رغبات المستفيدين وتهتم بذلك، أنها ثقافة إشباع رغبات المستفيدين.
 3. التحسين المستمر: لا بد من تحسين والتطوير المستمرين في عمليات وأنشطة المنظمة حتى يمكن تحقيق توفير في التكاليف، وسرعة على في الأداء مع الالتزام بالمعايير المطلوبة للجودة.
 4. رفع مستوى العاملين: يعتبر الأفراد العاملون في المنظمة هم المحور الرئيسي الذي تقوم عليه عملية اتفاق الجودة، وبالتالي يجب الاهتمام بمستوى أدائهم وتدريبهم وتطويرهم ومقل مهاراتهم لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة.
 5. بناء فرق العمل: إن تضافر جهود الأفراد تظهر في أحسن صورتها من خلال بناء فرق العمل، وتشجيع التعاون بين الإدارات والذي يضمن العمل الجماعي والتعاون ويضيف قيمة كبيرة للجودة.
 6. الإبداع والابتكار: يحتاج تحقيق مستويات الجودة إلى الإبداع والابتكار والى إطلاق أكبر عدد ممكن من الأفكار الجديدة والمفيدة لتحسين الجودة.
 7. الرؤية الإستراتيجية: لا بد من وجود رؤية إستراتيجية للمنظمة ككل حول كيفية تحقيق الجودة مع ربط هذه الإستراتيجية بكافة أنشطة المنظمة.
 8. فن حل المشاكل: لا بد من تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى عناصر اصغر حتى يمكن السيطرة عليها وحلها.¹

¹ محمد عوض الترتوي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الجامدن 200. ص

خلاصة الفصل :

يتبين مما سبق استحواذ الجودة بالاهتمام الواسع على توجهات الكثير من المؤسسات و المنظمات وذلك لما تحقّقه من أهمية تعود بالفائدة على هذه المؤسسات ، التي من بينها المكتبات الجامعية التي أصبح المستفيد منها أكثر إدراكا لكيفية البحث عن جودة أفضل و الخدمة الموثوق بها و سرعة الاستجابة ، وهذا ما جعل المكتبات الجامعية مطالبة بإجراء تغييرات أساسية تبعا للمعطيات الجديدة لاحتياجات المستفيدين منها وعليه فعلى المكتبات بصفة عامة و المكتبات الجامعية بصفة خاصة أن تقوم بزيادة الوعي بأهمية تطبيق المعايير و الواصفات التي تحث عليها الجودة .

الفصل الثالث

أساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

الجامعية

المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

المبحث الثاني: مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

المبحث الثالث: المنظمات والهيئات الدائمة لإرساء الجودة في المكتبات الجامعية.

المبحث الرابع: معايير وتقنيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

تمهيد:

بدأت التنظيمات والمؤسسات على اختلاف مسمياتها وأهدافها في مختلف دول العالم تضع تصوراتها وروادها المستقبلية وترسم السياسات لمواجهة الصعوبات والتحديات التي أفرقتها ثورة العلم والمعلوماتية، وذلك من خلال تبني ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة التي كثر الحديث عنها في الأونة الأخيرة وعن أهميتها البالغة بالنسبة للعديد من المؤسسات بوجه عام وللمكتبات الجامعية بوجه خاص، وان هذه الأخيرة تسعى إلى تبني هذا الأسلوب الإداري الشامل بهدف تحقيق أهدافها واحتياجاتها الاستراتيجية، بحيث لا يمكن تحقيق ذلك دون أن يكون نقطة البداية هي المستفيد، بل وتتركز إدارة الجودة الشاملة على إرضاء المستفيد داخل المكتبة وخارجها حيث يمثل ذلك قوة الدفع الرئيسية نحو التطبيق الصحيح لها.

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من التحديات التي تواجه المكتبات للغوص في ذلك لا بد لنا أولاً من تحديد مفهومها، ولذلك سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف التي أعطيت لها :

-المبحث الاول : ماهية إدارة الجودة الشاملة :

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

هي أسلوب تفكير وطريقة عمل تسرعاً لإدخال التطور والتحسين المستمر للأداء العام بالمكتبة ورفع الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال سرعة إنجاز المهام، عدم الازدواجية في اتخاذ القرار والإتقان في العمل مع الاعتماد على مبادئ الجودة (التركيز على المستخدمين وتلبية احتياجاتهم ودعم الإدارة والعاملين¹

- هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات مع احترام للمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه الأداء ويكون ذلك بقدرات المختصين أولاً².

- حسب بول موشر " عرفها بأنها هي الفائدة التي تتحقق من مقتنيات المكتبة للمستخدمين منها للوفاء باحتياجاتهم، وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المكتبة³.

- هي خلق أداء إداري متميز يكافح المديرون والموظفون من خلاله بشكل مستمر من أجل تحقيق توقعات المستخدمين من المكتبة والتأكيد على أداء العمل بشكل صحيح⁴.

¹ - ثناء إبراهيم موسى فرحات، إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث، القاهرة: دار المصرية، 2011، ص28.

² - سوت إيريك تعريب عبد اللطيف عبدي، منهج الجودة في مكتبة أسئلة أجوبة المجلة العربية، مج20، ع1، تونس: 1999، ص135.

³ - الترتوري محمد عوض، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة، 2006، ص205.

⁴ - الخوالدة محمود عبد الله، تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين دراسة حالة المكتبات جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة الجامعية الإسلامية لدراسات التربوية والنفسية، مج11، ع1، 2013، ص507.

- كما يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات الجامعية بأنها الدقة في تقديم الخدمة أو المعلومة للمستفيد أو الباحث بحيث تكون ملائمة تماما لاستفساراته في موضوعها لمجال بحثه، كما يشعر معها بالرضا والفائدة¹.

2- أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

إن تطبيق واستخدام مبادئ إدارية معينة يتطلب معرفة مجموعة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الاتجاهات الإدارية وبالتالي فسوف يتم استعراض في هذا العنصر مجمل الأهداف الأساسية لإدارة الجودة في المكتبات الجامعية.

- التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبات الجامعية.
- بناء القدرات الوظيفية للمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات وتحسين بيئة العمل.
- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.
- تقييم الأداء بالمكتبات الجامعية².
- تنمية الموارد البشرية العاملة وتقييم الأداء بشكل عام.
- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة³.
- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات.
- تقديم الأداء بالمكتبات وإرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاته.
- توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة بقسم تنمية المكتبات ومراكز المعلومات⁴.
- زيادة القدرة التنافسية للمكتبات الجامعية.

¹ - زين الدين كادي. التكوين في علم المكتبات وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري، دكتوراه قسم علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة وهران، 2014-2015، ص 126.

² - خضير على عبد الصمد، الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة، مجلة كلية التربية الأساسية، ع76، 2012، ص 584.

³ - فيصل الحداد، خدمات المكتبات الجامعية، دراسة التطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006، ص 130.

⁴ - بن عبد الله العباس هشام، ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، بريطانيا: دار المريخ، 2002، ع03، ص 456.

- الزيادة في كفاءة المكتبة التي تمكنها من التفوق على المنافسين.
- زيادة الإنتاجية كمًا وكيفا وتحسين المتواصل.
- تحسين بيئة العمل واقتصاديات المكتبة وزيادة الربحية¹.

3-متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية لابد من توفير مجموعة من المتطلبات التي

تمكنا على ذلك وهي كالتالي:

- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات.
- قياس الأداء للجودة.
- إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات.
- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
- تدريب وتعليم مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات.
- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة².
- ضرورة إيمان الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها داخل المكتبة.
- ضرورة وجود أهداف محددة تسعى المكتبة إلى تطبيقها.
- الأهداف تكون موجهة باحتياجاتهم ورغبات المستفيدين.
- التأكد من تعاون كافة إدارات المكتبة في تبني فلسفة الجودة الشاملة.
- ابتعاد الإدارة عن سياسة تخويف الموظفين.
- التدريب المستمر.
- تطوير وتحسين الجودة عملية مستمرة.

¹ - السعيد بوعافية ، إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين النظرية والتطبيق، قسنطينة: دار بهاء الدين، 2015، ص 114.

² - عصام محمد عبيد، تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: الملتقى الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة، الإسكندرية: 18- 20 ديسمبر 2005، ص 51.

- منح الصلاحيات اللازمة لكل وظيفة في كل كبيرة وصغيرة من قبل الإدارة.
 - ضرورة ارتكاز فلسفة إدارة الجودة الشاملة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة أو المنشأة أو المكتبة.
 - إدخال التحسينات على أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة وتدريب العاملين عليها¹.
- وهناك متطلبات أخرى للجودة يمكن إجمالها في ما يلي:

القيادة:

إن أسلوب البحث التقصي أو ما يسمى الإدارة بالتحوال يتطلب من القيادات بالبحث والتقصي عن أعمال المنظمة كافة والاستمتاع إلى مشكلات العاملين وتدريبهم على أقسام المنظمة ككل بما يضمن تحقيق تحسين فعال في أداء العاملين، كما أن إتباع منهج الإدارة على المكشوف الذي يقوم على مبدأ المصارحة العاملين على اختلاف مستوياتهم وما تصبوا إليه من أهداف، لذا فإن القيادة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعني القدرة على بحث الأفراد وتشجيعهم على أن تكون لديهم الرغبة والقدرة في إنجاز الأهداف².

الالتزام:

إن الالتزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة يتطلب من القادة التدرب على المفاهيم والمبادئ الأساسية لهذه الفلسفة بما يحقق الاستفادة من مزاياها فلن تنجح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، كما أن التزام العاملين كافة يتوجب معرفة استعداداتهم الذاتية في تقبل أنماط العمل الذي يحقق جميع المتطلبات والمواصفات.

¹ - نجبة من الخبراء المتخصصين، الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات الجودة الشاملة (الجودة- المعرفة)، الجزء الأول، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010، ص 25.

² - محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري العلمية، 2005، ص 63.

الفرق العمل:

إن العمل الجماعي هو أحد متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة إذ تعد فرق العمل وسيلة مهمة لاندماج العاملين لأنه مهما تكن كبيراً أو متمكناً في التنظيم، فإن عظمتك ومكانتك لا تتجسد في فرديتك إنما في نجاح المؤسسة كونها كيانا واحداً وشاملاً.

فعالية نظام الاتصالات:

من الضروري أن يكون هناك نظاماً فعالاً للاتصالات باتجاهين سواء بين الرئيس أو المرؤوس داخل المؤسسة خارجه وينبغي أن يكون نظام الاتصالات قادراً على إيصال المعلومات الدقيقة في إنجازات العاملين وإبلاغهم وإبلاغ مرؤوسيههم بمضمونها في أقرب وقت¹.

4 مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومرافق المعلومات يمر بعدة مراحل وهذا بهدف تحقيق الاستغلال الكامل لمواردها وبأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق أهدافها:

- المرحلة الأولى: اقتناع وتبني الإدارة العليا فلسفة إدارة الجودة:

وهي تعرف بمرحلة البداية وتعتبر بداية التفكير في هذا التطبيق، بحيث العاملين في المكتبة وعلى كافة مستوياتهم التنظيمية يعملون كل جهدهم ليتعلموا مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها ومحاورها ومرتكزاتها والأفكار الرئيسية التي تقوم عليها والخطوات المنهجية لتطبيقها ومزاياها وفوائدها وانعكاساتها على التكاليف وعلى تحقيق رضا المستفيدين ومن هنا غريباً وجديداً، مما يستلزم على هذه المكتبات أن تعمل جاهدة للفهم الصحيح وكذلك التطبيق الفعال للمفاهيم الأساسية لهذا المدخل الجديد². ومن هذا المنطلق فإن هذه المرحلة تتضمن أربعة أقسام رئيسية وهي:

أ/ دعم ومؤازرة الإدارة العليا:

¹ - محمد عبد الوهاب العزاوي، المرجع السابق، ص 65.

² - نجبة من الخبراء المتخصصين الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة، المرجع السابق، ص 27.

جعل الإدارة العليا حساسة للموضوع ومهتمة به واقتناعها بضرورة التطوير والتحسين المستمر، حيث لا يمكن البدء بالتطبيق بدون موافقة واقتناع الإدارة العليا للمكتبة الجامعية أو المؤسسة الأم بأهمية الجودة الشاملة، لذلك تعتبر من أهم العوامل التي تضمن التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة¹.

ب/ دوافع التطبيق والتوقيت الملائم للبدائية:

إن إدارة الجودة الشاملة تزدهر باستمرار في توعيات ثلاثة من المنظمات وهذا ما أفرزه الواقع للتطبيق وهي، النوعية الأولى: تلك المنظمات الجديدة التي تسعى لإرضاء عملائها وذلك من خلال التركيز في تحقيق الجودة النوعية الثالثة: المنظمات التي تواجه موقف قريب من الموت فإن ذلك يجعلها قادرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبدرجة عالية من النجاح النوعية الثالثة وهي المنظمات المهتدة بالفشل المالي فإن ذلك يحفزها لإحداث تغييرات ثقافية تمكنها من تحقيق تحسينات هائلة في إرضائها لعملائها².

التعليم والتدريب:

من العناصر الأساسية التي أجمع عليها المهتمون بإدارة الجودة الشاملة لضمان نجاح جهود التطبيق في هذا المدخل أن يكون مستنداً إلى التعلم والتدريب لأنه يضمن تزويد الأفراد والجماعات وفرق العمل داخل المكتبة بذلك القدر الملائم من المعرفة وفي التوقيت، وهذا العنصر الرئيسي يتم تحقيقه من خلال أربع مراحل فرعية، إذ يتعين أولاً تحديد وتعريف احتياجات التعليم، ثم الحصول على المواد التعليم، يليه طرق التعليم لنتتهي عند تدريب وتعليم الأفراد والفرق في الوقت المناسب تماماً³.

¹ - سعيد بوعافية ، إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 233.

² - نزمين صابر ، مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة: واقع المؤتمر الدولي الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة، الإسكندرية، ديسمبر 2005، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتدريب والاستشارات الإدارية، 2008، ص 21.

³ - نخبة من الخبراء المتخصصين، الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة، المرجع السابق، ص 28.

بحيث يتم وضع خطة تدريب كاملة لكل موظفي المكتبة الجامعية على أن يبدأ التدريب بالإدارة العليا للمكتبة، فيقام الإدارة بالتدريب بشكل مبكر تزيد من فرص النجاح، بحيث يتم ملاحظة وقياس تأثيره على كفاءة وسلوك موظفي المكتبة الجامعية وذلك قبل البدء في التطبيق الفعلي للإدارة الجودة الشاملة، كما يجب على المكتبات الجامعية عقد ورشات تدريبية تتعلق بالجودة الشاملة وتطبيق المكتبة لها والعمل على نشر ثقافة الجودة¹.

النتائج:

تتجسد نتائج الجودة الشاملة إبتداءً من السنة الأولى ثم السنوات التالية خلال رحلتها نحو إتمام التطبيق، كما أن استراتيجيات المرحلة الأولى أغلبها تنتج عائداً خلال زمن قصير من تطبيقها، رغم ذلك فإن العديد من المكتبات الجامعية تفشل في إدراك رؤية هذا العائد الذي يتناسب مع إتمام عملها في إدارة الجودة الشاملة².

المرحلة الثانية: التخطيط للجودة الشاملة في المكتبة الجامعية ووضع مؤشرات القياس:

بعد أن تجتاز المكتبة المرحلة الأولى وتفصيلاتها وتكون قد أعدت بنجاح التغيير المطلوب في الثقافة السائدة فقبل البدء بتخطيط لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب على المكتبة الجامعية التأكد من:

- وجود أهداف ورسالة واضحة للمكتبة الجامعية، يفهمها جميع موظفي المكتبة ويعملون على تطبيقها.
- وجود خطة إستراتيجية واضحة تعمل على تحقيق أهداف ورسالة المكتبة الجامعية.
- وجود مجموعة من الأنظمة والسياسات التي تنظم سير العمل في المكتبة الجامعية وفق أهدافها وبما يتلائم مع المعايير الدولية. وتتضمن هذه المرحلة ثلاث أقسام وهي:

¹ - السعيد بوعافية ، إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 234.

² - نرمين صابر، المرجع السابق، ص 21.

إستراتيجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

ويكون ذلك من خلال إعداد إستراتيجية لنشر مفاهيم الجودة الشاملة في المكتبة وتكوينهم بنية أساسية لهذه المفاهيم¹.

القياس:

من خلال عملية القياس يمكن تحديد بمستوى الأداء الحالي، وثم التفكير في التحسين ولذلك تعتبر عملية القياس الأمور الحيوية في عملية التحسين المستمر للأداء، بحيث يختلف أسلوب القياس باختلاف موضوعه².

ويراعي أن يكون مناسباً لكل من رجال الإدارة العليا ولكافة الأفراد بالمنظمة أو المكتبة ومن ناحية أخرى يتعين أن يكون مدى القياس واسعاً جداً ليغطي كافة المجالات المتعلقة بعمليات المنظمة، بغرض تعويضهم ومكافأتهم ولكن أن ينظر إليها على أنها تستهدف في المقام الأول تحسين الأداء للمستقبل³ فإن القياس يوضح إمكانية الاستمرارية بصورة ناجحة واستدراك الخطأ وحله قبل فوات الأوان⁴.

التقويم:

غالباً ما تبدأ عملية التقويم ببعض التساؤلات الهامة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة⁵ بحيث أن عملية التقويم تتعلق بالوقوف على إنجاز الذي تم في مختلف مستويات الأداء بهدف خدمة اتخاذ القرار ويكون هذا العنصر ايجابي إذا كانت الإدارة العليا للمكتبة الجامعية تدرك أن التقويم جزء أساسي وحيوي لتطوير والتحسين⁶.

¹ - سعيد بوغافية ، إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين نظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص ص 235-234.

² - نرمين صابر، المرجع السابق، ص 22.

³ - نجدة من خبراء المتخصصين، الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة، المرجع السابق، ص ص 29-30.

⁴ - الترتوري محمد عوض وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، عمان: دار حامد، 2008، ص 259.

⁵ - عبد المحسن توفيق محمد، مراقبة الجودة مدخل إدارة الجودة الشاملة وإيزوا 9000، مصر: مكتبة النهضة المصرية، 2002، ص 129.

⁶ - نرمين صابر ، المرجع السابق، ص 23.

المرحلة الثالثة: تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

وهي المرحلة التي تحول المراحل السابقة إلى واقع والأنشطة الرئيسية لهذه المرحلة هي:

- يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ.
- بدء العملية على مستوى محدود ثم التوسيع فيها تدريجيًا.
- التقويم المستمر للعملية ونتائجها.
- استمرار مراجعة وتحديث نظام الحوافز والمكافآت لتشجيع السلوك المطلوب من العاملين.
- إثارة الحماس لدى العاملين من خلال نشر وإذاعة التجاري الناجحة من قبل الإدارة العليا.
- التدريب على العمليات الإحصائية والقياس تبعًا لاحتياجات الفعلية والقدرات¹.

المرحلة الرابعة: تثبيت الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية:

وبهذا تكون وصلنا للمرحلة الأخيرة وهي المرحلة التي يتم الانتقال إليها من المراحل السابقة

تدريجياً وهذا الجزء من العملية يهتم بتقديم المسيرة وتحسين العمل وتخص مرحلة الانطلاق بما يلي:

- العمل على تحويل عمليات البنية الأساسية لإدارة الجودة الشاملة إلى عمليات إدارية عادية في المكتبة الجامعية.
- استمرار التخطيط بعيد المدى.
- التركيز على زيادة رضا المستفيد من خلال التحسين المستمر للعمليات.
- استمرار الدعم من قبل الإدارة.
- استمرار التدريب والعمل في فرق التحسين للعمل في إطار مفاهيم الجودة الشاملة.
- استمرار الدراسة والتطبيق لكل ما هو جديد في التدريب والقيادة.
- المتابعة المستمرة من قبل الإدارة العليا لعمليات وأنشطة الجودة الشاملة².

¹ - عبد المحسن توفيق محمد، المرجع السابق، ص 130.

² - سعيد بوعافية، إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص ص 237 - 236.

5-مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- هناك العديد من العوامل التي دفعت القائمين على المكتبات الجامعية للبحث والسعي نحو إيجاد أفضل الطرق والأساليب الناجحة في الإدارة وتكمن الدوافع والمبررات القائمة وراء الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:
- الفيضان الهائل في كم المعلومات التي تصدر في العديد من الأشكال والتي تحتاج لنظام إداري جيد للحصول على أهم هذه المصادر التي تخدم متطلبات عملاء المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة.
 - اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
 - عالمية نظام الجودة وهي سمة من سمات العصر الحديث.
 - نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة¹.
 - النمط التقليدي في العمل المكتبي وتسيير المكتبات.
 - ضعف ونقص في خدمات المكتبات الجامعية مما انعكس سلباً على صورتها الاجتماعية.
 - نقص الجاهزية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية.
 - عدم رضا المحيط الجامعي وتذمرهم من وضعية المكتبة وحاجتهم الماسة إلى خدمات معلومات جديدة ومتطورة وكافية².

¹ - مجموعة من الخبراء المتخصصين، الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (النظم الآلية- تجارب عربية)، الجزء الثاني الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008، ص 124.

² - الزاحي سمية، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2016، ص ص 202-203.

المبحث الثاني: مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

1- مبادئ إدارة الجودة

تتوفر مجموعة من الأفكار والمبادئ والاقتراحات تهدف إلى تقديم أفضل أداء يؤدي إلى تحسين الجودة كقوة محقرة والتي تقوم فلسفتها على مجموعة من المبادئ التي يمكن الإدارة المكتبات الجامعية أن تتبعها من أجل الوصول لأفضل أداء ممكن وقد حددت هذه المبادئ:

- خلق القيادة الإدارية الفعالة القادرة على تطبيق مفاهيم وفلسفة الجودة الشاملة.
- استبعاد الخوف من نفوس العاملين وتشجيعهم على السؤال والاستفسار لهم متطلبات الجودة وحسن تنفيذها.
- إزالة العوائق والموانع التي تفصل بين وحدات التنظيم وتمنع التفاهم والتنسيق والتكامل بينها¹.
- التركيز على تحسين جودة الخدمة وكيفية خدمة المستفيدين بشكل أفضل.
- الالتزام بعيد المدى بإجراء التغيير المطلوب ذو تحقيق الجودة الشاملة في إدارة المؤسسة².
- التعرف السريع على مطالب المستعملين المتنوعة وكذا نوعية المستعمل وقدراته وميولاته.
- ضبط وتعديل وهيئة قدرات المكتبة وخدماتها بطريقة تخدم المستفيد ومطابقة لتوجهاتهم.
- تنوع احتياجات المستعملين وتعدددها.
- اختلاف المستعملين أنفسهم³.
- التركيز على المستفيد⁴.
- دعم وتأييد الإدارة والتي يتبعها تحديد الخطط والإنفاق على البرامج التنفيذية اللازمة⁵.

¹ - فرحات ثناء إبراهيم موسى، إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011، ص 173.

² - خضير علي عبد الصمد، الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لمحافظة البصرة، المرجع السابق، ص 592.

³ - سعيد بوعافية، قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، رسالة ماجستير، المشرف كمال بطوش، جامعة من قسنطينة، 2006، ص 89.

⁴ - خالد فادية عبد الرحمان، معايير إدارة الجودة الشاملة للمجموعة المطبعية كلية العلوم في جامعة زاخو: دراسة تحليلية، مجلة جامعة زاخو، مج 3، ع 1، 2015، ص 256.

⁵ - سعد وحيد موسى، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، ص

2- أهمية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

لم تعد إدارة الجودة الشاملة ترفاً تروياً ترموا إليه المؤسسات التعليمية بل أصبحت ضرورة ملحة تملئها حركة الحياة المعاصرة، فهي وسيلة لتلبية حاجاتهم ورغباتهم كما تعتبر من أهم وسائل تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، وهناك مجموعة من الحقائق تقف وراء تصاعد أهمية إدارة الجودة الشاملة:

- المتغيرات المستمرة والمتسارعة والشاملة لكل مجالات الحياة.
- الحاجة الضرورية لابتكار أساليب وتقنيات إدارية لمواجهة آثار المتغيرات.
- ثبوت عدم كفاءة أو فعالية الأساليب الجزئية وغير متكاملة وأهمية وجود حل شامل ومتكامل¹.
- دعم مصالح وإطارات المكتبية بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها واستغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة ومن ثم تحقيق التقدم بها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها².
- تحسين سمعة المؤسسة خدماتية كانت أو إنتاجية.
- تشكل الجودة عاملاً أساسياً لنجاح المكتبات وذلك لما لها من دور في استغلال الموارد وتحقيق موقع تنافسي بين المكتبات الأخرى³.
- تحسين الروح المعنوية للعاملين مما يساعدهم على العطاء أكثر.
- تنمية وتدعم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري.
- تساهم تطبيق الجودة في المكتبات على تلبية المتطلبات من خلال التركيز على المستفيدين الحاليين والمتوقعين¹.

¹ - نبيل سعد خليل، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، جامعة سوهاج: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2011، ص ص 53-54.

² - بن السبي عبد المالك، تطبيق نظار الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، قسنطينة، قسم علم المكتبات، 2002، مج2، ص 30.

³ - مدحت سعيد سمير، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج14، ع2، العراق: 2008، ص 276.

3- قواعد إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

تحقق إدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية عددًا من الإنجازات من خلال تحقيق القواعد

التالية:

- قاعدة تطوير المركز التنافسي للمكتبة الجامعية.
- قاعدة التفاعل والتشابك البيئي اتجاه بيئة نظيفة وسلمية.
- قاعدة تطوير الفعالية التنظيمية للمكتبة الجامعية².
- قاعدة تحقيق الرضا الوظيفي للمكتبات.
- قاعدة إرضاء الطلاب والمستفيدين.
- قاعدة الابتكار والتحديد والاختراعات والبحوث الجديدة.
- التمويل الذاتي وتنوع مصادر الإيرادات³.

4- أدوات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

وتعرف أدوات إدارة الجودة الشاملة بأنها الطرق لجمع البيانات وعرضها، تهدف بمراقبة التغيير الذي يعبر عن مدى الاختلاف عن الهدف أو معيار وتوضح أهمية أدوات الجودة الشاملة في تبسيطها للبيانات والمعلومات وتتيح فهمها للإنسان العادي مع شيء من الخبرة والتدريب، كما تمكن هذه الأدوات من تقديم صورة عن سير العمل في المكتبة لكي تقوم الإدارة الواعية بتفسير التغيير الحاصل وتحليله باستخدام عناصر إدارة الجودة الشاملة الأخرى⁴.

ومن بين أهم أدوات إدارة الجودة الشاملة التي أثبتت فعاليتها نذكر ما يلي:

1- تخطيط باريتو البياني:

¹ - محمد الهادي، توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافقا المعلومات وتحديات المستقبل، القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2008، ص 163.

² - محمد عوض الترتوري، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، المرجع السابق، ص 249.

³ - محمد عوض الترتوري وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 116-117.

⁴ - الراشد محمد بن عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، مج17، ع2، 2011، ص ص 10-11.

تعد هذه الأداة إحدى أدوات إدارة الجودة الشاملة فهو بشكل من أشكال المخططات بحيث يعتمد تحليل باريتو على تنظيم البيانات وتمثيلها على هيئة مخطط الذي يسمى بمخطط أو لوحة باريتو¹.

تنسب هذه الأداة إلى الاقتصادي الإيطالي باريتو الذي كان يدرس توزيع الثروة في المجتمع وعند تطبيق هذه النظرية في مجال المكتبات وفي المعلومات لوحظ بأن 80% من الخدمات الجيدة يخرجها فقط 20% من العاملين وأن 80% من أوقات المديرين يقضونها مع 20% من العاملين². وبالتالي فإن هذه الأداة تهدف إلى تحديد أولويات المجالات الأكثر فائدة أو العوامل القليلة الحاكمة أو هي التي تمثل 20% من إجمالي العوامل مما يؤدي إلى توفير كبير في الوقت والجهد المبذول³ وبالتالي فإن شكل باريتو يستخدم في تحديد القليل المهم من مشكلات الجودة وجمع المعلومات حولها ومعرفة أسبابه ومن بعد ذلك التركيز على حلها مع تحديد إجراءات التحسين وتقييم النتائج⁴.

2- المرجع المعياري:

يكون وفق الخطوات التالية:

- تحديد عوامل النجاح الحاكمة مثل: الرضا الوظيفي، الإدارة الفعالة جودة البيئة وكذلك أهداف الجودة مثل: تخفيض الوقت المستغرق في عملية التخطيط تحقيق الرضا الدائم للعملاء.
- بعد التحليل عوامل النجاح وأهداف الجودة بالنسبة للمكتبة ينبغي التعرف على واقع هذه العوامل والأهداف في المكتبات المنافسة المكتبات الغير المنافسة الوضع على المستوى الدولي والإقليمي والوطني⁵.

- جمع المعلومات ذات العلاقة.

¹ - علي عبد الستار، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار المسيرة، 2008، ص 132.

² - الراشد محمد بن عبد العزيز، المرجع السابق، ص 11.

³ - سعد وحيد موسى، المرجع السابق، ص 73.

⁴ - زين الدين كادي، المرجع السابق، ص 118.

⁵ - سعد وحيد موسى، المرجع السابق، ص 74.

- إعداد تقارير منتظمة تعبر عن نتائج الخطوات السابقة وتطوير العمل والمراجعة المنتظمة.
- عند تطبيق هذه الأداة تظهر هناك صعوبات التي من بينها: صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالمكتبات المنافسة وصعوبة تحديد النموذج الأفضل للمقارنة به¹.

3- خريطة التدفق:

تهدف خريطة التدفق إلى المساعدة في إلقاء الضوء على نتائج العمليات المتعلقة بنقاط اتخاذ القرارات الرئيسية وذلك لتحسين الجودة من خلال التحقق من صحة القرار المتخذ ومن ثمة متابعة الخطوات أو تصحيحها إن تطلب الأمر².

ويمكن تطبيق خريطة التدفق على النحو التالي:

- تحديد جميع العمليات والأنشطة الرئيسية بالمكتبة وكتابتها على بطاقات.
- تدوين هذه العمليات والأنشطة في شكل متتابع وكتابتها على لوحة أوراق كبيرة.
- بدء العمل من خلال التابع المدون مع تحديد القرارات الرئيسية أو المخرجات لقاعدة البيانات.
- تحديد الارتباط بين العمليات والقرارات والمخرجات في صياغة نهائية لتتابعها.
- وضع النتائج المستخلصة من الخطوات السابقة في شكل خريطة التدفق وهذه الطريقة مفيدة عندما يتطلب الأمر مزيداً من المعلومات عن عمليات معقدة³.

4- نموذج حل المشكلات:

يهدف هذا النموذج إلى مناقشة المشكلات التي تواجه المكتبة والعمل على حلها وإيجاد فرص جديدة للتحسين⁴.

ويشمل نموذج حل المشكلات على ست خطوات وهي:

- تعريف المشكلة واختيارها.

¹ - الراشد محمد عبد العزيز، المرجع السابق، ص 11.

² - سعد وحيد موسى، المرجع السابق، ص ص 75-76.

³ - الراشد محمد عبد العزيز، المرجع السابق، ص 12.

⁴ - الترتوري محمد عوض وآخرون، المرجع السابق، ص 12.

- تحليل المشكلة.
- طرح الحلول البديلة.
- اختبار الحل وتخطيطه.
- تنفيذ الحل المختار.
- قياس نتائج الحل¹.

5- التخطيط البياني لرقابة الجودة:

يعتبر من أهم أدوات إدارة الجودة الشاملة بحيث يعبر عن عرض مرئي للمقاييس المأخوذة أثناء إحدى العمليات للتحقيق من مدى مطابقة الخدمة المقدمة للمواصفات المعيارية، ويحتوي التخطيط البياني لرقابة الجودة على ثلاث خطوات أفقية، يمثل الخط الأوسط الأساس الذي يعبر من معيار الذي يقاس به التغيير ويمثل الخط الأعلى الحد الأعلى لرقابة الجودة أما الخط الأسفل فيمثل الحد الأدنى لرقابة الجودة أو معظم نقاط البيانات أعلى الخط الأوسط أو أسفله يسمى الاختلاف عن الخط الوسط بالانحراف القياسي، ويوضح هذا الانحراف مدى التغيير في العملية².

5- معوقات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- يواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية العديد من المعوقات التي تحول دون الاستفادة من مميزات هذه الأخيرة وانعكاساتها الإيجابية وتتمثل أهم هذه المعوقات في:
- عدم استقرار الإدارة وتغييرها.
 - التركيز على الأهداف قصيرة المدى.
 - تقرير التطبيق قبل إعداد البيئة الملائمة³.

¹ - سعد وحيد موسى، المرجع السابق، ص 78.

² - الراشد محمد عبد العزيز، المرجع السابق، ص 13.

³ - بدران شبل البيلاوي، حسن حسين، إدارة الجودة الشاملة في نظم التعليم، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2015، ص 118.

- البعض يرون أن تطبيق معايير الجودة بالمكتبات ما هو إلا...إدارية جديدة تهدد الإدارة بفقد التحكم وأن هذه الإدارة الجديدة لا تنطبق على القطاع غير المربح كالمكتبات ومراكز المعلومات¹.
 - لا يقدر معظم المسؤولين عن المكتبات التكلفة الحقيقية للأداء الخاطئ أو قياس تكلفة عدم جودة الخدمة المعلوماتية والسبب أن الغالبية لا يدركون من أي نقطة يبدأون.
 - تخوف العاملين في المؤسسة من تحمل المسؤولية والالتزام بمعايير حديثة بالنسبة لهم.
 - توقع نتائج فورية وليس على المدى البعيد، قد يستغرق تحقيق نتائج مهمة وملموسة وللحصول على فوائد سريعة قد تقوم بعض المؤسسات بتكثيف جهودها في تطبيق البرنامج وبالتالي يحدث الفشل المتوقع.
 - تعتمد برامج إدارة الجودة الشاملة على خبراء بالجودة أكثر من اعتمادها على الأشخاص العاديين في المؤسسة.
 - التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل ولا يوجد أسلوب واحد يضمن تطبيقه تحقيق الجودة العالية².
 - المركزية الخائفة في بعض الإدارات والأقسام العلمية.
 - ضعف العمل الجماعي³.
- المبحث الثالث: المنظمات والهيئات الداعمة لإرساء الجودة في المكتبات الجامعية:

1-تعريف المنظمة الدولية للتقييس ISO:

إن مصطلح ISO يمثل اختصار لاسم المنظمة الدولية للمواصفات أو مقر هذه المنظمة الدولية في جنيف في سويسرا حيث انضم أكثر من مائة دولة في عضويتها⁴، مرتبة بحسب اسم

¹ - ثناء إبراهيم موسى فرحات، المرجع السابق، ص 174.

² - عليمات صالح ناصر، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: تطبيق ومقترحات التطوير، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2004، ص 67.

³ - يوسف جحيم الطائي، محمد فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2009، ص 87.

⁴ - شحادة عاصم، تنمية الموارد البشرية على ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، مجلة الباحث، ماليزيا، الجامعة الإسلامية، ع7، ص 197.

المنظمة بالفرنسية وهي من الهيئات الدولية غير التابعة للأمم المتحدة¹. وجاء اختصار ISO اعتمادًا على الكلمة اليونانية ISOS (إيزوس) والتي تعني EQUAL بمعنى متساوي². وتهتم هذه المنظمة بتوحيد المواصفات والمقاييس في العالم، حيث تصدر هذه المنظمة المواصفات والمعايير التي يتم لاعتمادها في مختلف أنحاء العالم وفي شتى أصناف الصناعة والتجارة والخدمات باستثناء المواصفات التي تتعلق بالإلكترونيات والكهرباء، ويرمز الرقم 9000 لسلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في الصناعة والخدمات، هذا الأخير يعتبر نظام الإدارة الجيدة تتبناه المؤسسة من أجل تلبية رغبات الزبائن والمستهلكين ويشمل هذا النظام على معايير تتصف بالشمولية العالية، ويركز على العمليات الداخلية لا سيما التصنيع والبيع والإدارة والخدمات التقنية، وقد تم إصدار النظام من طرف منظمة ISO والتي تمنح المؤسسة التي تطبقه الفعالية بشهادة ISO³.

كما تحدد هذه المواصفات وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفيرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه إدارة المؤسسة للتأكد أن المنتجات سلع أو خدمات تتوافق أو تفوق حاجات أو رغبات أو توقعات العملاء⁴.

2- علاقة معايير الإيزوا بإدارة الجودة الشاملة:

قد أجمع العديد من الباحثين والمفكرين على وجه اختلاف واضح المعايير الإيزو والمرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وتمثل أوجه الاختلاف واضح المعايير الإيزو والمرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وتمثل أوجه الاختلاف في النقاط التالية:

¹ - السامرائي مهدي صالح، الكنانني صبيح كرم، نظام إدارة الجودة الإيزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، عمان: دار كنوز المعرفة، 2013، ص 110 .

² - شحادة عاصم، المرجع السابق، ص 197.

³ - بورحمومة عبد الحميد، شريف مراد، الجودة الشاملة ومواصفات الإيزوا كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المسيلة، جامعة محمد بوضياف، جوان 2008، ع3، ص 136.

⁴ - قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو، 9001. 2000، عمان: دار الثقافة، 2009، ص 198.

- تسعى معايير الايزو إلى توفير مستوى الجودة وطابع عمومي وعالمي وليس خاص بمؤسسة معينة أما إدارة الجودة الشاملة وبرغم من وجود مبادئ ومرتكزات ذات طابع عام إلا أن تطبيقها من حيث مداها يختلف من مؤسسة لأخرى فكل منها نموذج خاص بها.
- تقوم إدارة الجودة الشاملة على التوجيه نحو الزبون من خلال الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم والسعي إلى إشباعها وتحقيق أعلى مستوى من الرضى لديهم بينما تهتم معايير الايزو فقط بتطبيق معايير الجودة العالمية على منتجاتها وخدماتها فهي بذلك تتعامل بصفة غير مباشرة مع زبائنها.
- جميع المنظمات التي حازت على شهادة الإيزو خاضعة إلى مراجعة تفتيش دوري من قبل المنظمات العالمية للمعايير لتأكد استمرارية تطبيق معايير الجودة، كما أنها ملزمة بإجراء تعديلات كلما قامت هذه المنظمة بتغيير معاييرها. أما المنظمة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا يوجد أي شيء بالنسبة لها.

- كما تشكل التكلفة معايير آخر لتفرقة بين إيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة فحصول شهادة إيزو يكلفها كثيرا بين ما تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تنمية التكاليف¹.

3- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA:

وهو منظمة دولية غير حكومية أنشأتها 15 دولة في عام 1927م تضم في عضويتها العديد من الهيئات والمنظمات والمؤسسات الدولية تهدف إلى ترويج الاتصالات والتعاون والبحث الدولي في علوم المكتبات والمعلومات وممارسة مهنة المكتبات والمعلومات بها².

أنشئ بهدف تنمية التعاون في مجالات المكتبات والبيبلوغرافية، كذلك القيام بالبحوث والدراسات وتقديم الاقتراحات والتوصيات الخاصة بالعلاقات الدولية لجمعيات المكتبات تأسس الإتحاد سنة 1927، حيث أخذ في البداية اسم اللجنة الدولية للمكتبات والبيبلوغرافيا إلى غاية سنة

¹ - الدراكة طرق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، للأردن، عمان: دار الصفاء، 2002، ص- ص 108- 109.

² - الصرايرة خالد عبده، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي- إنجليزي- عمان: دار كنوز المعرفة، 2010، ص 11.

1920م أين سمي باسمه الذي يعرف به الآن ويصدر الاتحاد عدة مطبوعات بهدف تنمية الذي يعرف به الآن ويصدر الاتحاد عدة مطبوعات بهدف تنمية وتنشيط التقنين والتعاون الدولي¹. ومن أهم مجالات النشاط ل IFLA الفهرسة الوصفية، فقد صدر عنه سلسلة من التقنيات الموحدة للوصول البيلوغرافي في نشرت كتوصيات للاستخدام في البيلوغرافيات القومية² كما قام الاتحاد الدولي الجمعيات المكتبات بتطوير مجموعة من التوجيهات بقياس أداء المكتبات الجامعية، وكان ذلك من خلال سبعة عشر مؤشراً، ركزت على ما يمكن تطبيقه على أساس دولي للمكتبات الأكاديمية، بما أنه تركز على قياس فعالية المكتبات فهو بمثابة دليل لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية³.

4- جمعية المكتبات الجامعية ALA:

وتعد من أقدم وأكبر جمعيات واتحادات ومؤسسات المكتبات على مستوى العالم نشأت سنة 1876 في ولاية فيلاديفيا الأمريكية" ومقرها حالياً مدينة شيكاغو بولاية إلينوي حيث يبلغ عدد أعضاء الجمعية الأمريكية تقريبا 64600 عضواً مجال المكتبات⁴، حيث ينتمي إليها العديد من المهنيين في هذا المجال من مختلف أنحاء العالم، أنشأها مجموعة من الرواد في مجال المكتبات من بينهم ميلفل ديوي⁵.

ونشاط الجمعية مستمر وبشكل منتظم من خلال الأقسام والشعب واللجان المكلفة بمسؤوليات حسب اختصاصها، حيث تعقد مؤتمر سنويا تناقش فيه كافة القضايا المتعلقة بأنشطة

¹ - محمد الهادي محمد، التخطيط الاستراتيجي وأدواته الجودة أداء المكتبات ومرافق المعلومات، إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة، وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت 29 أكتوبر - 01 نوفمبر 2002، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 3003.

² - عبد الحليم زايد، بسرية محمد، المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات، القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 1998، ص 154.

³ سعيد بوعافية، قياس جودة خدمات المكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تطبيق الإدراكات والتوقعات، المرجع السابق، ص 105.

⁴ - منصور عصام، معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات: الحاجة إلى نظرة تأمل عربية وللعمل، مجلة دراسات معلومات، 4ع، الكويت: 2009، ص 136.

⁵ - عبد المعطي باشر يوسف، تشرتريسا، موسوعة علوم المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016، ص 18.

المكتبات¹ ومن بين عناصر القوة والنفوذ لهذه الجمعية نجد المطبوعات التي تنشرها والتي يحصل عليها الأعضاء مجاناً كما تعتبر الجمعية أكبر جهة ناشرة في تخصص المكتبات والمعلومات، وبين نقاط القوة أيضاً لهذه الجمعية مشاركتها الفعالة في إعداد ونشر وتطوير المعايير الموحدة بالإضافة إلى عملية التقييم والاعتماد ولقد أصدرت الجمعية العديد من الأدلة والكتيبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وخاصة المكتبات الجامعية بحيث يعد هذا الدليل تمهيداً للطريق نحو تبني الجودة في المكتبات الجامعية².

المطلب الخامس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLA

تم إنشاء الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في القيروان بتونس عام 1986م بحضور ممثلين من 11 دولة عربية (سعودية، الأردن، تونس، الجزائر، العراق، الكويت، ليبيا، مصر، اليمن، المغرب)³.

ومن بين الأهداف التي نصت عليها المادة الثانية من نظام الاتحاد نذكر ما يلي:

- تعزيز علاقات التعاون بين الجمعيات والمؤسسات الملكية في الوطن العربي.
- المساعدة على الارتقاء بالمهنة المكتبية.
- السعي إلى تحسين مستوى التعليم بمؤسسات إعداد وتأهيل المكتبين وأخصائيي المكتبات.
- العمل على توحيد المصطلحات في مجال المكتبات.
- المساهمة في إصدار الأدلة المتخصصة وإعداد أدوات وركائز العمل الأساسية.
- التعاون مع المنظمات العربية والدولية التي لها علاقة بأهداف الاتحاد⁴.

المبحث الرابع: معايير و تقنيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

1- البنى الداعمة للجودة (دعائم الجودة)

تقوم الجودة على مجموعة من الدعائم الأساسية يتم عرضها كآتي:

¹ - السويدان ناصر بن محمد، المنظمات المتخصصة في حقل المكتبات والمعلومات، مج1، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007، ص 52.

² - سعيد بوعافية، إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، ص 122.

³ - كريم مراد، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً (غير منشورة)، مذكرة دكتوراه، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص 155.

⁴ - فموج ناجية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، وقائع مؤتمر الثامن عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جدة 17- 20 نوفمبر 2007، جدة، وزارة الثقافة والإعلام السعودية، 2009، ص ص 16- 17.

1- تطوير ثقافة الجودة:

يعتبر مفهوم الثقافة الجودة من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة وارتبط بمفهوم إدارة الجودة الشاملة حيث يعتبر هذا الأخير كشرط مسبق لا بد منه كي تنجح المؤسسات في مساعيها لتحسين الجودة الملائمة وتصبح أمرًا حيويًا لتطويرها.

2- توفير البنى الفنية الداعمة للجودة:

لقد أصبح لتوفير البنى التحتية الداعمة للجودة أهمية كبيرة في الوقت الحاضر لتحقيق الجودة وإزالة العوائق الفنية، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بالإهتمام الجدي في دعم وتطوير البنى التحتية المتعلقة بالقياس والمواصفات والتحليل والاختبار¹.

3- تأسيس هيئات وطنية لتنسيق الجودة:

الجهات بالانشاطات ذات الصلة والضعف التنسيق فيما بينها ولعدم وجود إدارة تهتم بتنظيم أعمالها وتطويرها بما يحقق السياسة العامة للجودة وأهدافها فإن الحاجة تستدعي ضرورة تأسيس هيئات وطنية لإدارة هذه الأنشطة وتوجيهها².

2- فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

يمكن إجمال فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مايلي:

- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات.
- التأكيد على جودة الخدمة.
- تقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين.
- توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة.
- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة إلى جانب رفع كفاءة أدائها.
- تحسين الروح المعنوية للعاملين.

¹ - فؤاد زكرياء، ضبط الجودة وحماية المستهلك، عمان: دار الأسامة للنشر والتوزيع، 2005، ص 95.

² - العتيبي بندر بن ناصر، عطا الله صلاح الدين فرح، التعليم في مطلع الألفية الثالثة: الجودة الإتاحة، التعليم مدى الحياة، مجلة العلوم التربوية، القاهرة، معهد الدراسات التربوية، 2009، مج 1، ع 1، ص 02.

- تنمية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري¹.

3- الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

- إن تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة يواجه جملة من العقبات التي تحد نجاح التطبيق لذلك فإن الانتباه إلى بعض الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى فشل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة آت تبطئ من نجاحه ومن بين الأخطاء نجد.
- تعمل المؤسسة لتحقيق نتائج سريعة.
 - التقليد والمحاكاة لتجارب المؤسسات الأخرى.
 - اتخاذ قرار التطبيق قبل تهيئة المناخ المؤسسة الملائم.
 - عدم التقدير الكافي لأهمية الموارد البشرية.
 - عدم اتساق سلوكيات قادة المنظمة مع أقوالهم.
 - إتباع أنظمة وسياسات وممارسات لا تتوافق مع إدارة الجودة الشاملة.
 - عدم توفير المعلومات عن الانجازات المحققة.
 - التصدي للمشاكل الكبيرة مع بداية التطبيق.
 - عدم الاتصالات للمستهلكين والموردين².

4- معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

لقد قام تشارلز charles بتحديد المعايير الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في النقاط التالية:

- إيجاد أغراض إنتاجية أو خدمية على مدى الطويل تتضمن أهداف متعددة يتم تحقيقها على المدى القصير.

- وضع فلسفة جديدة تقوم على التحسين المستمر للعمليات وأداء الأشياء الصحيحة من أول مرة.

¹ - محمد عوض الترتوري؛ أغادير عرفات حويجان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، المرجع السابق، ص 207.

² - عليان رجي مصطفى، متطلبات ومشكلات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع دار الكتب الوطنية: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، الحمامات، النسيج، 2014، ص 461.

- التعليم والتدريب المستمر لكل العاملين بالمؤسسة في إطار مفاهيم تحسين الجودة.
- إنهاء حالة الاعتمادية على التفتيش والتأكد على أن الغرض الأساسي من المراجعة هو التطوير والتحسين.
- قيام القيادة المؤسسة والإدارات التابعة لها بمساعدة العاملين بالمؤسسة على تحقيق الجودة.
- إزالة الحوافز والحدود بين الموظفين والاهتمام بتشجيع التعاون والتواصل المتبادل بينهم¹.
- التكيف أو التعديل وفقاً لمتطلبات الجودة.
- وصف نظام تحقيق الجودة على أنه وقاية من الأخطاء من خلال تحديد معايير الأداء.
- تحديد مستويات الأداء للأفراد.
- تقويم الجودة من خلال قياس الجودة بمقاييس ثم بناءها على أسس موضوعية.
- العمل على تحقيق الأفضلية.
- كل فرد في النظام مسؤول على الوفاء والالتزام من أجل جودة العمل².

5- تقنيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

يمكن أن يخلط البعض بين أدوات إدارة الجودة والتقنيات اللازمة للتطبيق، فإذا كانت الأدوات هي وسائل التي تحدد الجودة وتحسينها فإن التقنيات هي سبل استخدام الأدوات في التطبيق مثلاً: إذا كان تسجيل أسباب ضعف العاملين في دورة تدريبية يعد أداة فإن تفويض المدير سلطة لأحد فرق العمل ذي كفاءة لاستخدام التخطيط البياني أو أداة باريتوا والاستفادة بعد تقنية³.

ومن بين التقنيات نذكر ما يلي:

- 1- **تفويض السلطة:** نقل كل من السلطة والمسؤولية إلى العاملين بنسب متساوية محددة ومعروفة حتى يكون إنجاز العمل جيداً والمحاسبة عليه في حالة تفصيلاً واضحة⁴.

¹ - محمد محمد عبد الفتاح، إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية: دار الفتح، 2008، ص ص 184 - 185.

² - بدران شبل البيلاوي؛ حسن حسن، المرجع السابق، ص 115.

³ - سعد وحيد موسى، المرجع السابق، ص 80.

⁴ - الراشد محمد بن عبد العزيز، المرجع السابق، ص 12.

2- الابتكار:

رغم أن الابتكار يرتبط بالسبق في طرح فكرة متميزة التي تساهم في حل مشكلة فعلية أو تسيير تحقيق هذه معين إلا يعني طرق ومناهج جديدة والتخلي عن الطرق القديمة القائمة بحيث قد تعود بعض مديري المكتبات على الالتزام بالطرق المعمول بها مبدأ احترام أفكار الآخرين ومحاوله تطبيق الصالح منها¹.

3- الإدارة بالنتائج:

تقوم الجودة الشاملة على مبدأ أن قياس الأداء دورياً باستمرار يحسن الأداء وعندما يعلى الأداء رسمياً فإن معدل التحسين يزداد بسرعة وبالتالي فعندما يعلم أفراد المكتبة أن أدائهم يتم قياسه وتقييمه فإنهم يعملون على تحسينه².

4- بناء فرق العمل:

وتعرف فرق العمل بأنها جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف³ وبالتالي فإن بناء الفريق داخل المكتبة يحتاج إلى مهارة خاصة لذلك حيث تقوم إدارة المكتبة ببناء فريق العمل لحل كل المشكلات المعقدة التي يتطلب فهمها تبادل الرأي حولها⁴.

5- تطوير المديرين:

فهي مهمة وبارزة تنسيق الأفراد حتى تكون الجودة الشاملة أفضل لأن عدم تطوير المديرين في المكتبات الجامعية يعني أن يطوروا أهم بأنفسهم عادت غير فعالة أو مثمرة يمكنها أن تمثل تمهيداً

¹ - سعد وحيد موسى، المرجع السابق، ص ص، 81- 82.

² - الراشد محمد بن عبد العزيز، المرجع السابق، ص 13.

³ - حمود خضير كاظم؛ الشيخ روان منير، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، عمان: دار صفاء، 2009، ص 161.

⁴ - الراشد محمد بن عبد العزيز، المرجع السابق، ص ص 13- 14.

خطيراً لفلسفة إدارة الجودة الشاملة في المكتبة كسيطرة الأسلوب المستبد الذي يرهب العاملين ويجعلهم مترددين عن التغيير والتجريب.

خلاصة الفصل:

يتضح مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة أصبحت أحد الاتجاهات الحديثة التي لاقت اهتماما كبيرا لتطوير إدارة المؤسسات والمنظمات خاصة ميدان المكتبات والمعلومات ونأخذ هنا على وجه التحديد المكتبات الجامعية التي تعتبر من أهم دعائم البحث العلمي، فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة كما أن اعتماد المكتبة على معيار ايزو باعتباره أداة قياس الجودة وكذا الإدارة الجيدة لأن معيار ايزو بني على مفهوم وبصفة منتظمة وكذلك بالنسبة للخدمات وتكون تستجيب لمطالب المستعملين أو مستفيدين.

الفصل الرابع

دراسة ميدانية

الفصل التطبيقي: التعريف بمكان الدراسة

تمهيد:

يعتبر البحث الميداني إحدى الأدوات المستعملة بهدف استقصاء المعطيات اللازمة بناء لموضوع والتحقيق من عناصر الإشكالية المحددة سالفًا.

قد قمنا بتحليل محاور المقابلة وهذا للإجابة على الإشكالية المطروحة سابقًا والتي تهدف إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وغيرها من التساؤلات وأيضًا الإجابة على الفرضيات البحث وفي الأخير الوصول إلى أهم النتائج الدراسة الميدانية.

1- نبذة تاريخية لجامعة ابن خلدون: افتتحت المؤسسة كمركز جامعي لأول مرة خلال الدخول الجامعي 1980-1981 وفي سنة 1984 أنشأ معهدين وطنين للتعليم العالي الأول والهندسة المدنية والثاني والهندسة الزراعية و البيطرة سنة 1992، أصبحت المؤسسة مركزا جامعيًا من جديد كانت سنة 2000 أهم مرحلة في تاريخ هذه المؤسسة عدا ارتفعت على مصف جامعة وحملت اسم واحد من رواد الفكر الإسلام، وصاحب مقدمة علم الاجتماع "عبد الرحمان ابن خلدون عرفت الجامعة تطورًا منذ إنشائها إلى يومنا هذا من حي طلبة وعددهم فمن 170 عند افتتاح المركز لأول مرة أصبح العدد يفوق 16000 طالب وكذلك الأمر بالنسبة لعدد الشعب والتخصصات الذي أصبح يفوق الخمسون عد الدخول الجامعي 2010-2011.

ففي عام 2010 أعيد هيكله الجامعة إلى ست كليات، كلية الحقوق والعلوم السياسية كلية اقتصادية تجارية وعلوم التسيير كلية الآداب واللغات كلية العلوم الطبيعية و الحياة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة، كما تتوفر على معهدين هما معهد العلوم البيطرية، معهد التكوين العالي للتكنولوجيا بالإضافة إلى عدة مخابر بحثية وعلمية.

وفي سنة 2013 تم تغيير اسم العلوم التكنولوجيا وعلوم المادة، بناء على المرسوم التنفيذي إلى كلية العلوم التطبيقية وكلية الرياضيات والإعلام الآلي

التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون:

ثانيا: المكتبة المركزية :

1- تعريف المكتبة المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير للموظفين وتوزيعهم على المكتبات الجامعية. كما تساهم أيضا في وضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام .

2 - نشأة وتطور المكتبة المركزية :

نشأت المكتبة المركزية مع نشأة جامعة ابن خلدون بتيارت وسنبرز هذا من خلال الفترات الزمنية التالية :

- في عام 1980م تم إنشاء أول مركز جامعي في ولاية تيارت .
- في عام 1984م حل المركز الجامعي وتم إنشاء مركزين وطنيين للتعليم العالي الأول في الهندسة المدنية والثاني في الزراعة والبيطرة.
- في عام 1992م أصبحت المؤسسة مركزا جامعيًا من جديد.
- في عام 2001م ارتفعت إلى مصف جامعة وميت على صاحب مقدمة علم الاجتماع العلامة عبد الرحمان بن خلدون.

- في عام 2010م إعادة هيكلة الجامعة إلى 06 كليات ومعهدين بمقتضى المرسوم التنفيذي برقم 10 -37. المؤرخ في 25 جانفي 2010م.
- في عام 2013م أعيدت هيكلة الحادية إلى 08 كليات ومعاهدتين بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 102-13 المؤرخ في 14 مارس 2013.
- وتمثل هذه الكليات في:

كلية العلوم التطبيقية، كلية الرياضيات والإعلام الآلي، كلية علوم المادة، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، معهد علوم البيطرة، معهد التكنولوجيا (قصر الشلالة).
تتوزع جامعة بنم خلدون (تيارت) على عدد من أ + مها موقع المكتبة المركزية، مكان الدراسة .

3- مواصفات مبنى المكتبة المركزية:

أ- الوصف الخارجي: تتميز المكتبة المركزية بمبنى وهيكل عمراني على شكل هرم موجود في قمة المبنى وهذا ما يعكس صورتها الجيدة.

ب- الوصف الداخلي: تحتوي المكتبة المركزية على ثلاثة طوابق بالإضافة إلى الطابق الأرضي كما يلي:

* الطابق الأرضي: يضم هذا الطابق ما يلي:

✓ مصلحة الاقتناء: توجد في الجهة اليسرى للطابق بجانب مصلحة الجرد والاستنساخ، حيث تشرف عليها موظفة متخصصة في علم الإدارة كرئيسة على المصلحة بالإضافة إلى وجود جهاز حاسوب يساعدها في العمل.

✓ مصلحة المعالجة: توجد بجانب مصلحة الاقتناء مباشرة حيث يشرف عليها موظف مكثي متخصص في علم المكتبات بالإضافة إلى موظفين للقيام بالعمليات الفنية والتقنية ووجود 3 أجهزة حواسيب للعمل.

✓ قاعة المحاضرة: توجد على اليمين مباشرة فهي مجهزة بجميع الوسائل السمعية البصرية بالإضافة إلى حوالي 220 مقعد يشرف على هذه المحاضرة لجنة مختلفة من الأساتذة لعرض وإلقاء محاضرتهم للطلبة المعنيين.

* الطابق الأول: يضم هذا الطابق ما يلي:

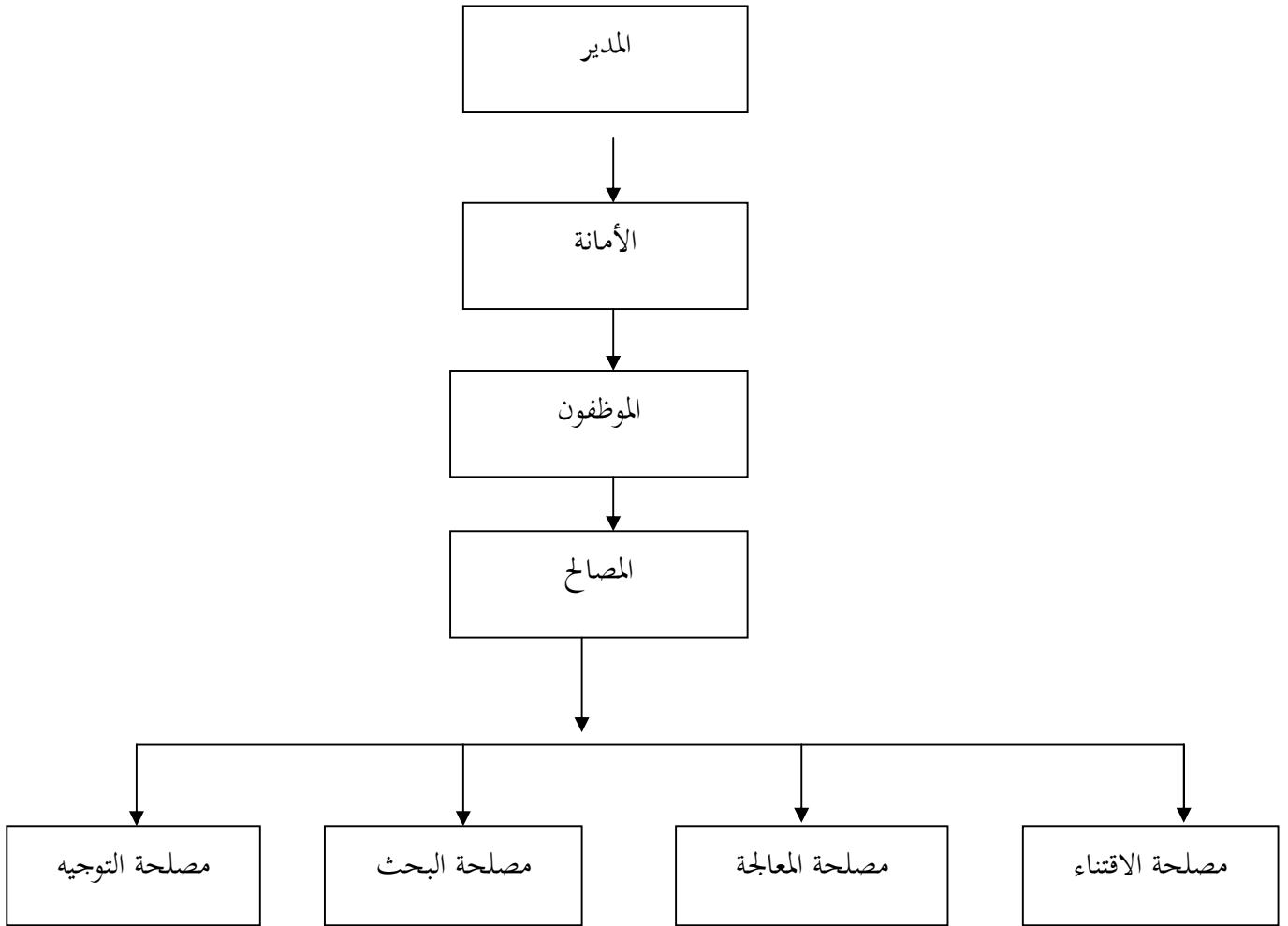
✓ مكتب المدير: (مسئول المكتبة يوجد على المستوى الأول في المكتبة المركزية، يشرف على إدارة وتسيير المكتبة وتطوير الخدمات المكتبية، حيث يوجد بجانب الأمانة من الجهة اليسرى).

- ✓ الأمانة : توجد بجانب مكتب المدير من الجهة اليمنى، حيث تشرف عليها موظفة في تسيير مصالح المكتبة.
- ✓ مصلحة التوجيه: توجد بجانب الأمانة ، كما تقابل مركز الانترنت ووسائل الإعلام بالإضافة إلى مكتب رئيس مصلحة التوجيه مباشرة تحتوي على 27 حواسيب خاصة بتسيير وحدة OPAC ، فهذه المصلحة خاصة بقسم العلوم والتقنيات وعلوم الطبيعة والحياة باحتوائها على رصيد وثائقي متنوع، حيث يشرف عليها 10 موظفين.
- ✓ مخزن الموظفين: هذا المخزن خاص بالموظفين فقط من ناحية العمل، حيث يوجد بجوار مصلحة التوجيه من الجهة اليسرى للطابق
- ✓ مركز الانترنت والإعلام الآلي: يقابل مصلحة التوجيه مباشرة كما يجاور مكتب رئيس مصلحة التوجيه حيث تشرف عليه موظفة متخصصة في الإعلام والتوثيق كما يحتوي على 47 حاسوب وينقسم إلى قاعتين هما: قاعة الانترنت وقاعة الويفي الموجودة في الطابق الثاني.
- ✓ مكتب رئيس مصلحة التوجيه : يوجا ما بين مركز الانترنت ومكتب الإعلام والتوثيق حيث يشرف عليه رئيس مصلحة التوجيه.
- ✓ مكتب الإعلام والتوثيق: يعد هذا المكتب تابع لمركز الانترنت، حيث يوجد على الطرف الآخر من الجهة اليسرى للطابق كما تشرف عليه موظفة.
- *الطابق الثاني: يضم هذا الطابق ما يلي:
- ✓ مصلحة البحث البيبليوغرافي: توجد هذه المصلحة في الجهة اليمنى من الطابق الثاني حيث يشرف عليها مسؤول لتسيير رصيدها الوثائقي، وتحتوي على جهاز حاسوب خاص بالعمل وآخر خاص بالطلبة في عملية البحث.
- ✓ قسم المكتبة الالكترونية : يقابل هذا القسم مصلحة البحث البيبليوغرافي من الجهة اليسرى للطابق، حيث يحتوي على رصيد وثائقي الكتروني، ويشرف عليه موظف بالإضافة إلى وجود مجموعة من الأجهزة خاصة بعملية البحث.
- ✓ قاعة الانترنت عبر الويفي: توجد هذه القاعة في الجهة اليسرى المجاورة لقسم المكتبة الالكترونية، تشرف عليها موظفة.

- ✓ **القسم العربي:** يتواجد هذا القسم بجانب قاعة الانترنت عبر الويفي على الطرف الأخير من الطابق، يحتوي هذا القسم على مصادر معلومات باللغة العربية فقط وتشرف عليه موظفة.
- * **في الطابق الثالث:** وهو الطابق الأخير للمكتبة المركزية يضم ما يلي:
- ✓ **قسم الأطروحات والدوريات والمذكرات:** يوجد هذا القسم في الجهة اليمنى للطابق، حيث يضم هذا القسم جميع التخصصات، حيث يحتوي على جهاز حاسوب خاص بالعمل بالإضافة إلى جهاز حاسوب خاص بالطلية في عملية البحث عن المصادر.
- ✓ **قسم مخصص للعلوم الاجتماعية والإنسانية واللغات:** يوجد هذا القسم في الجهة اليسرى للطابق الأخير، حيث يحتوي على رصيد وثائقي متنوع مرتب ومصنف حسب التخصص بالإضافة إلى وجود جهازين للعمل كما يشرف عليه أربعة موظفين هناك موظفين عقود ما قبل التشغيل وموظفين في تخصص تقني سامي.
- ✓ **بنك الإعارة:** يحتوي على رصيد وثائقي تابع لقسم العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية وهو خاص بالموظفين.

4 - الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية :

شكل رقم 01: يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية



5 - مصالح المكتبة المركزية :

مصلحة الإقتناء والجرد:

أ- مصلحة الإقتناء: تعد مصلحة الإقتناء أهم مصلحة أساسية كونها تضم رصيد وثائقي كبير باعتبار نقطة بدء للمصالح الأخرى، وهي تقوم على اختيار مصادر معلومات في مختلف التخصصات عن طريق قائمة الطلبات الخاصة بالأساتذة والطلبة، كما تعمل على البحث بعين الاعتبار طلبات المستفيدين لتلبية احتياجاتهم، بالإضافة إلى ذلك تضع كل سنة برنامج خاص بعملية الإقتناء وفق إستراتيجية أو خطة محكمة متبعة من طرف هيئات الجامعية المتعلقة بالانتقاء بهدف تحديد احتياجات المستفيدين.

- * مهامها: تقوم مصلحة الاقتناء بالعديد من المهام المتمثلة فيما يلي:
- ✓ دراسة سجل الاقتراحات الذي يوضع من طرف الطلبة والأساتذة .
- ✓ كيفية التعامل مع دور النشر التي تقوم بإنتاج مصادر بجودة متميزة بالإضافة إلى دراسة فهارس المتخصصين في الاطلاع على الإصدارات الجديدة في مختلف المصادر .
- ✓ زيارة المعارض الدولية والوطنية للاطلاع على العناوين الجديدة المتواجدة في سوق الكتاب.
- ✓ تحديد الميزانية الخاصة بالتوثيق العلمي والتقني.
- ✓ العمل على وضع دفتر الشروط القائم على تحديد الطلبات والاحتياجات النهائية، حيث يحتوي هذا الدفتر على 800 أو 900 عنوان على حساب الطلب كما تضع لهذا الدفتر إعلان في نسخة على حساب الإدارة.
- ✓ التأكيد على الطلبات مع المورد المتعامل معه عن طريق عقد متفق عليه مع الناشر والإدارة وفق شروط منصوص عليها من بينها احترام مدة التسليم أي جلب الطلبات أو وصل الاستلام يكون في الوقت المحدد مع توفير مصادر المعلومات بدون زيادة أو نقصان.
- ✓ العمل على تفحص العناوين وكمية المصادر من طرف القائمين على المصلحة بعد وصل الاستلام
- ب- مصلحة الجرد: فهي المصلحة التي يتم فيها تسجيل الكتاب في سجل الجرد وإعطائه رقم خاص به وكل صفحة من هذا السجل مقسمة إلى 09 خانات: رقم التسجيل، رقم التكفل بالتسجيل، رقم التسجيل المركزي، تعيين الكتاب (العنوان، الناشر، المؤلف)، القيمة، المصدر، التوجيه، الخروج، الملاحظة .
- * مهامها: تقوم مصلحة الجرد بالعديد من المهام تتمثل فيما يلي:
- العمل على تسجيل الكتب في سجل الجرد
- ختم الكتب بختم خاص بالمكتبة المركزية لإثبات حقوق ملكية الكتاب ثم إعطاء لكل كتاب رقم جرد خاص به وهذا الرقم يكون تسلسلي. دور * النشر : تتعامل مصلحة الاقتناء بالمكتبة المركزية مع دور النشر من خلال إبرام عقد شراكي منها:
- دار النشر الشيهاب بالجزائر ، دار النشر الشيهاب بقسنطينة ومع دار النشر الدولية للكتاب بمصر.
- ج - مصلحة المعالجة:
- هي المصلحة التي يتم فيها معالجة الوثائق فنيا وتقنيا عن طريق المعالجة المادية من حيث الوصف الخارجي للوثائق والمعالجة الفكرية من حيث المحتوى أو المضمون قبل إيصالها للمستفيدين.

● **مهامها:** تقوم مصلحة المعالجة بعمليتين أساسيتين للتعرف على مختلف أنواع* الوثائق هما: الفهرسة والتصنيف من خلال ما يلي

✓ **المعالجة المادية:** يتم من خلالها وصف الشكل المادي للوثائق أي الجانب-الخارجي لها للتعرف على محتواها من خلال عناصر الوصف المؤلف، الناشر، السنة، العنوان .

✓ **المعالجة الفكرية:** يتم من خلالها وصف المحتوى الداخلي للوثائق بإعداد مداخل ورؤوس موضوعات وكشافات.

وكل هذه العمليات تقوم عن طريق الإعلام الآلي الذي يعتبر الأساس في هذه المراحل ويكون العمل بدوا من الفهرسة إلى غاية الاسترجاع البيبليوغرافي وفق برنامج السنجاب بإتباع معايير الوصف / UNIMARC MARC/ ISBD

- كما تنتج مصلحة المعالجة الوثائق الثانوية والتي تعد وسيط بينها وبين القراء منها: النشرات الإعلامية ، النشرات التحليلية، الملحمات والفهارس.

د - مصلحة البحث البيبليوغرافي: تعد هذه المصلحة أكثر أهمية في تسيير مختلف خدمات المكتبة المركزية، نظرا لاتصالها المباشر مع الطلبة الأساتذة كونها ذات طابع مفتوح (Accee libre) ولها دور فعال في التحصيل العلمي والاطلاع على عناوين الكتب المتوفرة في مصحة التوجيه ليتمكن القارئ من إعارتها مباشرة، حيث تنقسم إلى ثلاثة أقسام هي قسم المكتبة الالكترونية وقسم الأطروحات والدوريات والمذكرات وقسم العلوم الإنسانية الاجتماعية

* **مهامها :** ومن أهم المهام التي تقوم بها ما يلي :

- تسيير المكتبة الالكترونية للمكتبة المركزية .

- متابعة الاشتراكات العلمية .

- العمل على مساعدة الطلبة في البحث العلمي .

- ضمان الدخول الحر من خلال تجهيز وتهيئة قاعات خاصة للاطلاع

- إعداد دراسات إحصائية حول الرصيد الوثائقي لمختلف أقسامها ونسب استغلاله من طرف القراء .

- تحديث سلسلة تقنيات المهندس.

*** رصيد مصلحة البحث البيبليوغرافي:**

تتوفر مصلحة البحث البيبليوغرافي على الكتب باللغتين الفرنسية برصيد يبلغ 66329 عنوان والعربية حوالي 543 عنوان نسخة واحدة في كل التخصصات.

ومن أنواع المصادر الموجودة فيها تحد المقالات، محلات (الاشتراك، الإهداء)، دروس في كل الاختصاصات تحتوي على التخصصات التالية: الفيزياء، الكيمياء العضوية، ميكانيك وديناميك، الجبر ، إلكترونيات، الكهرباء، والمغناطيسية، الحقوق ... الخ، برصيد 186 عنوان و 26 نسخة بالإضافة إلى الموسوعات والمعاجم (عربية ، فرنسية).

-تقنيات المهندس معروضة على الرفوف برصيد قدر ب 98 محلد بالإضافة إلى الاشتراك الإلكتروني .رقم التسجيل، رقم التكفل بالتسجيل، رقم التسجيل المركزي تعين الكتاب (العنوان، الناشر، المؤلف)، القيمة ، المصدر، التوجيه، الخروج، الملاحظات

هـ- مصلحة التوجيه:

مصلحة التوجيه مركز استقطاب المستخدمين في استعارة مختلف الوثائق إذ تحتل مكانة خاصة في المكتبة المركزية نظرا لتميزها بالاتصال المباشر بالقراء وتستجيب باستمرار لطلباتهم وعلى هذه المصلحة تتم عملية الاستقبال للمستخدمين وتوفير لهم الكتب وتسجيل طلبات الانتساب ووضع البطاقات وإصدار شهادة الإبراء

مهامها : تقوم مصلحة التوجيه بالعديد من المهام تتمثل فيمل يلي:

- العلاقة المباشرة بالقراء.

- توجيه وإرشاد الطلبة في عملية البحث .

-تقديم خدمة الإعارة الخارجية وبيانات الاسترجاع البيبليوغرافي لتمكين القراء من الاطلاع على الرصيد الوثائقي.

إحصائيات خاصة بالمستوى والتخصص المصلحة التوجيه :
إحصائيات كل مستوى:

الجدول رقم 01 :: يبين إحصائيات خاصة بمستوى لمصلحة التوجيه

المستوى	عدد الوثائق	عدد القراء
طلبة المستوى الأول	1648	798
طلبة المستوى الثاني	973	422
طلبة المستوى الثالث	786	367
طلبة في كل مستوى 05	113	44
طلبة الماستر 01	427	192
طلبة الماستر 02	444	203
طلبة الماجيستير	166	53
المجموع	4557	2079

إحصائيات في كل تخصص:

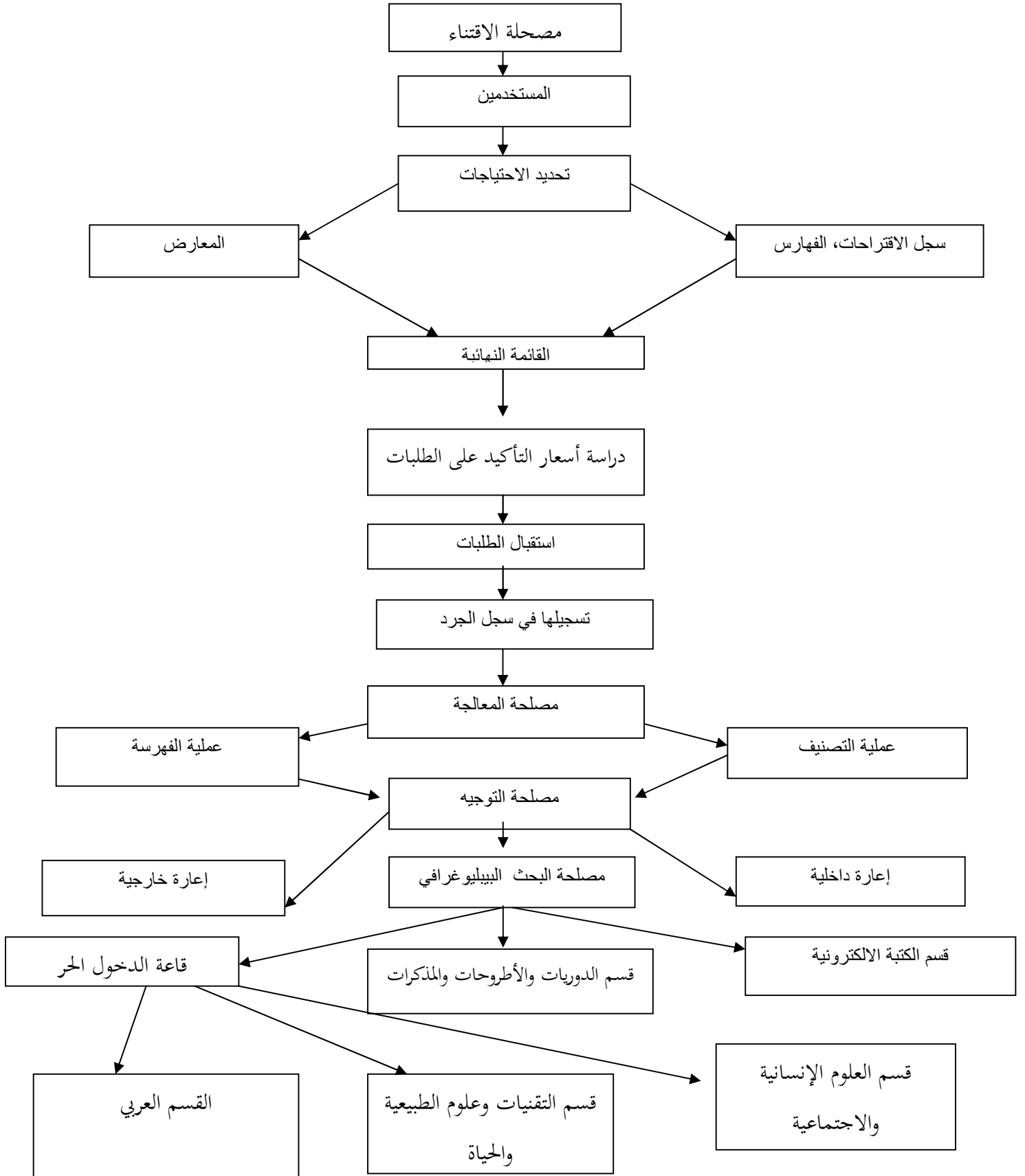
الجدول رقم 2: يبين إحصائيات خاصة بتخصص لمصلحة التوجيه

التخصص	عدد الوثائق
العلوم الطبيعية والحياة	2739
الرياضيات	633
العلام الآلي	648
العلوم التطبيقية	267
البيطرة	270
المجموع	4557

المخطط التنظيمي المصالح المكتبة المركزية:

تتوفر المكتبة المركزية على (4) مصالح، حيث كل مصلحة تنقسم إلى أقسام كالتالي:

الشكل رقم 02: يبين المخطط التنظيمي لمصالح المكتبة المركزية



7 - متطلبات المكتبة المركزية :

تتوفر المكتبة المركزية على موارد بشرية ووسائل تقنية وفنية ومعدات للكشف بالإضافة إلى المنظومة

الوطنية كما يلي:

أ- الموارد البشرية **Personnel**:

تتمثل في (29) موظف في مختلف المستويات كالاتي :

الجدول رقم (3): يبين الموارد البشرية

عقود ما قبل التشغيل	تقني سامي	أعوان إدارة	عون تقني	مساعد	ملحق مستوى	ملحق مستوى أول	محافظ	محافظ رئيسي
04	03	00	02	12	00	07	00	01

ب- الوسائل التقنية والفنية: الإعلام الآلي *pare informatique*: تتمثل في أجهزة الحواسيب لتسير

مختلف خدماتها المكتبية كالاتي:

الجدول رقم 04: يبين وسائل التقنية والفنية بالمكتبة المركزية

العدد الإجمالي للحواسيب	الموزع (الخادم)	عدد الحواسيب الخاصة بالعمل الإداري	عدد الحواسيب الخاصة بتسيير رصيد وخدمة opac	عدد حواسيب قاعة الانترنت	عدد الحواسيب المحمولة
84	02	08	27	47	08

ج- معدات الكشف والشرائح المغناطيسية:

توجد بالمكتبة المركزية جهازين لكشف الوثائق مع شرائح الكترونية توضع على الوثائق من أجل تسهيل العمل المكتبي، كما توجد طابعات حرارية تساعد على تشفير المعلومات على ظهر الوثائق *code barre*.

د- المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط المباشر **SNDL**:

SNDL : *Système National de Documentation en Ligne*

هي البوابة العربية الإدارية ومشروع عربي رائد يهدف إلى ضبط و نشر وإتاحة الإنتاج الفكري الغربي في مجال الإدارة. تحتوي قاعدة معطيات المعلومات الإدارية العربية ما يزيد عن 65 مليون صفحة في مجال الإدارة والاقتصاد والعلوم المتعمقة بجما ويتم تحديث القاعدة بشكل يومي، تشتمل البوابة على 4 قواعد بيانات هي: الأطروحات، رسائل الدكتوراة، المؤتمرات والوراشات، رسائل العمل. حيث يتمكن الباحث من خلالها الحصول على النصوص الكاملة .

التسجيل الإلكتروني للمنظومة الوطنية SNDL

عبر البريد الإلكتروني

[Buctiaret\(C\)univ-tiaret.dz](mailto:Buctiaret(C)univ-tiaret.dz)

أو عبر موقع المكتبة المركزية عبر الانترنت

www.univ-tiaret.dz/bibliotheque

أو عبر موقع المكتبة المركزية الفيسبوك

[www.facebook.com/ bibliotheque.centrale](http://www.facebook.com/bibliotheque.centrale)

صفحة انتفاع الأطروحات :

يمكن إيداع أطروحات الماجستير والدكتوراه عبر مصالح المكتبة المركزية. عبر مصالح المكتبة المركزية. يكون الإيداع الكترونية في الفهرس الوطني للأطروحات عبر البوابة الوطنية للأشعار عن الأطروحات .

www.pnst,cerist.dz

الإبداع إجراء إجباري

ساعات الدوام

من الأحد إلى الخميس من الساعة الثامنة صباحا إلى الرابعة والنصف مساء دون انقطاع

ملف طلب الانتساب:

- نسخة من شهادة التسجيل، صورة واحدة، استمارة معلومات تسحب من مصلحة التوجيه.

8- الرصيد الوثائقي وعملية التقييم في المكتبة المركزية:

أ- الرصيد الوثائقي: تتوفر المكتبة المركزية على رصيد وثائقي ثري ومتنوع و متعدد التخصصات، يصل عاد العناوين إلى 10000 عنوان وحوالي 50000 نسخة، ضف إلى هذا نجد أكثر من 140000 وثيقة الكترونية محفوظة في أقراص مضغوطة وفي أوعية أخرى تزود الجمهور بمختلف مصادر المعلومات، بهذا الرصيد تتميز المكتبة المركزية بجودة خدماتها المتوفرة باحترافية عالية وبأحدث الأساليب.

ب- **عملية التقييم** : تقوم المكتبة المركزية بالتقييم لمختلف مقتنياتها على أساس الجودة وهذا التقييم يكون قبل وبعد اقتناء الرصيد الوثائقي كما يلي:

- **التقييم قبل اقتناء المصادر**: تقيم المكتبة مقتنياتها من حيث نوعية الوثائق ثم تقوم بشرائها.
- **التقييم بعد الاقتناء**: ويكون هذا التقييم عن طريق مدى إقبال المستفيدين على الرصيد الوثائقي أي تلبية حاجاتهم.

وهذا التقييم يكون على أساس السياسية التي تتبعها المكتبة المركزية في تنمية مجموعاتها المكتبية.

09 - العمليات الفنية والتقنية للمكتبة المركزية وفق برنامج السنجاب :

قبل التعرف على العمليات الفنية والتقنية للمكتبة نتطرق إلى التعرف على نظام السنجاب كما يلي:

أ- تعريف برنامج السنجاب:

و هو البرنامج المقنن لتسيير المكتبات.

SYNGEB : Système Normalise de Gestion de Bibliothèque

جمع بالجزائر بمركز الإعلام العلمي والتقني CERIST عام 1990 في البداية كان يعمل على نظام التشغيل دوس ثم طور على نظام الويندوز WINDOWS و صدر في نسخة أولية أحادية الجهاز MONOPOSTE ثم طورت النسخة الشبكية version réseau، فهو مستخدم في حوالي 140. مؤسسة جزائرية بين مكتبة جامعية وعمامة ومدرسية ومراكز المعلومات، حيث تم تطبيقه في المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون بتيارت سنة 2006.

● وحدات برنامج السنجاب :

- ✓ **Acquis**: نظام فرعي مهياً لتسيير الاقتناعات .
- ✓ **Invciatv** : نظام تسيير الجرد يسمح بإنجاز سجل آلي.
- ✓ **SYNGEB**: نظام فرعي للمعالجة يسمح بإنشاء قواعد البيانات المرجعية للكتب ويمكننا من إنجاز بطاقات فهرسية حسب التقنين الدولي ISBD وكذا حسب UNIMARC.

✓ **SYSPRET**: نظام فرعي خاص بتسيير كل عمليات الإعارة، ويقوم بإحصائيات الإعارة .

✓ **FINDER**: نظام فرعي للبحث متعدد المفاتيح وهو فهرس الذي يمكننا من الحصول على البطاقات

الفهرسية

- وظائف برنامج السنجاب: ويشتمل برنامج السنجاب على العديد من الوظائف نذكر منها

التعريف بقواعد البيانات، إمكانية إنشاء قواعد بيانات فردية وثنائية، إدخال تسجيلات جديدة في قاعدة بيانات معطاة، إمكانية التعديل في قاعدة البيانات، إمكانية صيانة القاعدة وحفظها وتكثيفها.

● إيجابيات برنامج السنجاب: ونذكر البعض منها:

يسمح بتبادل المعلومات، يسمح بالفهرسة متعدد المستويات، إمكانية وضع فهرس متخصصة، يؤمن المعطيات ويسمح بحفظ القاعدة على أوعية مختلفة .

ب- إجراء مختلف العمليات وفق برنامج السنجاب: كما يلي:

في عملية الإدارة : حيث تتم هذه العملية وفق برنامج السنجاب عن طريق النافذة الرئيسية للنظام المكونة من مجموعة من النوافذ، فيتم الضغط على نافذة إدارة فتظهر البيانات التالية : المستخدم، الفهرس المشترك، المكتبة تكوين الفهرس المشترك، الإحصاءات، الفراغ، المعايير، وبعدها يتم اختيار واحد من هذه البيانات في العمل.

الشكل رقم 03: يبين عملية الإدارة وفق برنامج السنجاب

نظام تسيير المكاتب	
نوافذ النظام	التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة البحث
المستخدم	
الفهرس المشترك	
المكتبة	
تكوين الفهرس المشترك	
الإحصاءات	
افراغ	
المعايير	

● عملية الاقتناء أو التزويد: تتم هذه العملية وفق برنامج السنجاب عن طريق النافذة الرئيسية لنظام المكونة من الوظائف التالية : التزويد، الفهرسية، القوائم، الإعارة، التقارير ، إدارة البحث.

حيث نقوم باختيار نافذة التزويد من النافذة الرئيسية للنظام بالضغط عليها فتظهر البيانات الرئيسية لها كالتالي :
قبل الطلبية، الطلبيات، الاشتراكات الاستلامات، الفاتورات، الإهداءات، التبادل، الإيداع، الاقتراحات، تسيير
الميزانية، سجل المجرّد، الإدارة، الموردون، العملات، متابعة المورد.

حيث تعد البيانات المذكورة كطرق لعملية التزويد وبعدها تقوم باختيار كل طريقة على حدى لإتمام عملية التزويد،
حيث تتم هذه العملية من خلال الشكل التالي: .

الشكل رقم 4 : يبين عملية التزويد وفق برنامج السنجاب

نظام تسيير المكتبات				
التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة البحث				نوافذ النظام
السنة				قبل الطلبية
المورد				الطلبات
الحالة				الاشتراكات
				الاستلامات
				الفاتورات
				الإهداءات
نتيجة البحث				التبادل
رقم الطلبية	المورد	التاريخ	التمن	الإيداع
				الاقتراحات
إضافة طلبية	تعديل الطلبية	حذف الطلبية	طبع	تسيير الميزانية

عناوين الطلبية							سجل الجرد الإدارة
الرقم	الرمز	العنوان	النسخ	المبلغ	المجموع	تاريخ الاستلام	الوصول
							الموردون
							العملات
							متابعة المورد

عملية التقارير : فيما يخص هذه العملية أيضا تتم عن طريق وضع إحصائيات خاصة بكل وظيفة كما يلي

✓ الاقتناءات تتمثل في الاقتناءات الجديدة، إحصائيات الاقتناءات.

✓ الفهرسة documentaire Fonds تتمثل في تكوين الفهرس، الفهرس، كشف العناوين،

كشف المؤلفين، كشف رؤوس الموضوعات

✓ الإعارة catégorie par incestes lecteurs تتمثل في إحصائيات الإعارة حسب القراء، إحصائيات

الإعارة حسب الأصناف، إحصائيات حسب الهيئات والوثائق ونوع الوثائق حيث عملية أو إعداد التقارير من

خلال الشكل التالي :

الشكل رقم 05: يبين عملية التقارير وفق برنامج السنجاب

نظام تسيير المكتبات		
نوافذ النظام		التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة البحث
التقارير- إحصائيات الإعارة حسب نوع الوثائق		
إحصائيات	- الاقتناءات	
النتائج	الاقتناءات الجديدة	
نوع الوثيقة	عدد الوثائق	إحصائيات الاقتناءات
النسبة		

	<p>- الفهرسة</p> <p>Fond documentaire</p> <p>تكزين الفهرس</p> <p>كشاف العناوين</p> <p>كشاف المؤلفين</p> <p>كشاف الموضوعات</p> <p>كشاف رؤوس الموضوعات</p> <p>- الإعارة</p> <p>Lecteur internes par catégorie</p> <p>إحصائيات الإعارة حسب القراء</p> <p>إحصائيات الإعارة حسب الأصناف</p> <p>إحصائيات الإعارة حسب الوثائق</p> <p>إحصائيات الإعارة حسب نوع الوثائق</p>
--	---

- **عملية التصنيف:** تعد هذه العملية العصب الأساسي في تنظيم وترتيب الرصيد الوثائقي، حيث تعتمد المكتبة المركزية على تصنيف ديوي العشري الذي قسم المعرفة البشرية إلى 10 أقسام رئيسية وكل قسم ينقسم إلى 10 فروع وكل فرع ينقسم إلى 10 شعب، بالإضافة إلى التصنيف المعتمد حسب التخصص والترقيم وذلك بإعطاء كل وثيقة رقم خاص بها في كل تخصص، حيث تتم عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب كالاتي:

الشكل رقم 06: يبين عملية التصنيف وفق برنامج السنجاب

نظام تسيير المكتبات										
نوافذ نظام الانسحاب				التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة بحث FR						
<table border="1"> <tr> <td>إغلاق</td> <td>اختيار</td> <td>حذف</td> <td>تعديل</td> <td>إضافة</td> <td>بحث</td> </tr> </table>				إغلاق	اختيار	حذف	تعديل	إضافة	بحث	المدخل
إغلاق	اختيار	حذف	تعديل	إضافة	بحث					
				الناشرين						
				السلاسل الفرعية						
				التصنيف						
	العنوان	العنوان (الفرنسية)	الرمز							

من خلال نافذة برنامج السنجاب الرئيسية تتم عملية التصنيف عن طريق اختيار نافذة القوائم بالضغط عليها فتظهر على شاشة العرض بيانات رئيسية لنافذة القوائم هي المراحل، الناشرين، السلاسل الفرعية، التصنيف. فنختار التصنيف فيظهر جدول مكون من الرمز والعنوان (الفرنسية) العنوان، وهنا نقوم بتصنيف الوثائق بإعطائها رمز والعنوان المناسب لها ثم حفظها ومن خلال الخانات الظاهرة على النافذة يمكن البحث عن الوثائق المصنفة كما يمكن تحديث أو تحديد وثائق أخرى كإضافة للوثائق المصنفة مسبقا حيث يمكن التعديل عليها وحذفها ثم نقوم باختيار الوثائق الملائمة والناسبة لتلبية حاجيات المستخدمين.

● **عملية الفهرسة:** تعد هذه العملية أيضا عملية مهمة بالنسبة للمكتبة المركزية وذلك بوصف الوثائق مختلفة الوسائط باستخراج بيانات تعريفية لها وفق معايير الفهرسة ISBD بالإضافة إلى الواصفات البيبليوغرافية كالعنوان، المؤلف، الناشر، حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى المعلومات عليه الدخول بإحدى عناصر الوصف، أما فيما يخص فهرسة الوثائق فكريا فتتم عن طريق تحليل المحتوى باستعمال تقنيات اللغات الوثائقية أي من خلال التكشيف وإعداد الملفات والكلمات المفتاحية وغالبا ما يشكل الكشاف المكنز المادي.

الشكل رقم 07: يبين عملية الفهرسة وفق برنامج السنجاب

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ النظام	التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة بحث FR
الفهرسة - بطاقات جديدة	
بحث	نوع الوثيقة:
بطاقة جديدة	التحديد العام
تحميل البطاقات	لغة الطبعة:
إدارة	اللغة الأصلية
نوع الوثائق	العنوان الفعلي:
الأوعية	العنوان الإضافة:
اللغات	العنوان الموازي:
البلدان	عنوان المجموعة:
التواتر	رفع الجرد
وظائف المؤلفين	المؤلفين:
الشهادات	المؤلف المسؤولية الوظيفة
الاختصاصات	ر.د.م.ك: ر.د.م.د
المواضيع	رقم آخر
	حالة البطاقة

التواتر:	
عدد الصفحات:	
الإيضاحات	
الأدوات:	
القياس	

من خلال نافذة برنامج السنجاب الرئيسية تتم الفهرسة عن طريق اختيار نافذة الفهرسة بالضغط عليها فتظهر بيانات رئيسية خاصة بالفهرسة كالتالي : بحث، بطاقة جديدة، تحميل البطاقات، إدارة، نوع الوثائق، الأوعية، اللغات، البلدان الخ، كما هو موضح في النافذة وبعدها نضغط على كلمة بحث هنا نقوم بإنشاء بطاقة فهرسة لوثيقة ما ويتم هنا عن طريق تحديد نوع الوثيقة سواء كانت كتاب أو دورية أو أطروحة أو مقال ... الخ. ثم نحدد لغة الطبعة التي كتبت كما الوثيقة عربية، فرنسية ... الخ. بالإضافة إلى تحديد العنوان الفعلي والإيضائي والعنوان الموازي وعنوان المجموعة مع رقم الجرد وتحديد المؤلفين واثبات هوية الكتاب بالترقيم الدولي المعياري للكتاب ردمك ISBN والترقيم الدولي المعياري لدوريات ردمك ISSN ونحدد أيضا التواتر من خلال استمرارية الوثائق بالإضافة. إلى تحديد عدد الصفحات والأدوات المرافقة الخاصة بكل وثيقة

10- خدمات المكتبة المركزية:

تقوم المكتبة المركزية بتقديم وتسيير مختلف خدماتها وفق نظام السنجاب كالاتي:

- أ- خدمة الإعارة: تقدم هذه الخدمة بالشكل التقليدي والالكتروني، حيث أن هناك نوعين من الإعارة وهما:
 - إعارة داخلية: تتم عن طريق وضع القارئ بطاقة المكتبة أو البطاقة الخاصة به ثم التوجه إلى التصفح الحر للوثائق داخل كل قسم موجود بالمكتبة .
 - إعارة خارجية: تتم عن طريق تسجيل الاسم واللقب وتاريخ الازدياد والصنف وتاريخ الانضمام ورقم الهاتف أي كل ما يتعلق بالقارئ، إعارة الوثائق خارجيا.

الشكل رقم 08: يبين خدمات الإعارة وفق برنامج السنجاب

فتتم هذه الخدمة عن طريق ما يلي:

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ النظام	التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة البحث FR
الإعارة - تسجيل	
القراء	
البحث	الرقم
تسجيل	اللقب
متابعة القراء	تاريخ الازدياد
تحصيل	الصف
النسخ	
الإعارة	
إعارة داخلية	الهاتف
مكتبات	تاريخ الانضمام
التقارير	الحالة
إدارة	
أصناف وقوانين	ملاحظة
هيئة القراء	الهيئة

	إلغاء المعاقبة توقيف القارئ إلغاء التوظيف
--	---

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ النظام	التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة البحث FR
الإعارة - قراءة	
معايير	القراء البحث تسجيل متابعة القراء تحصيل النسخ الإعارة إعارة داخلية مكتبات التقارير إدارة أصناف وقوانين هيئة القراء إلغاء المعاقبة توقيف القارئ إلغاء التوظيف
الرقم تاريخ الهيئة الصنف الحالة تاريخ رقم الاسم الانضمام الازدياد التسجيل	

نظام تسيير المكتبات											
نوافذ النظام	التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة البحث FR										
الإعارة - الإعارة الخارجية											
القراء البحث تسجيل متابعة القراء تحصيل	(F5) الإعارة (F6) الإرجاع (F7) الحجز (F8) التمديد (F9) إلغاء الحجز رقم القارئ رقم النسخة										
النسخ الإعارة	اللقب الاسم الشفرة العنوان										
إعارة داخلية مكتبات التقارير إدارة أصناف وقوانين هيئة القراء إلغاء المعاقبة توقيف القارئ إلغاء التوظيف	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">إلغاء</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">موافق</div> </div> <p>الحجز</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>رقم النسخة</td> <td>الشفرة</td> <td>العنوان</td> <td>نوع الوثيقة</td> <td>تاريخ الإعارة</td> </tr> <tr> <td>رقم النسخة</td> <td>الشفرة</td> <td>العنوان</td> <td>نوع الوثيقة</td> <td>تاريخ الإعارة</td> </tr> </table>	رقم النسخة	الشفرة	العنوان	نوع الوثيقة	تاريخ الإعارة	رقم النسخة	الشفرة	العنوان	نوع الوثيقة	تاريخ الإعارة
رقم النسخة	الشفرة	العنوان	نوع الوثيقة	تاريخ الإعارة							
رقم النسخة	الشفرة	العنوان	نوع الوثيقة	تاريخ الإعارة							

وعليه فإن خدمات التوجيه تتضمن خدمات التسجيل وإصدار بطاقات القارئ وتحديد

والإعارة الخارجية للوثائق (الكتب) والاستقبال والتوجيه نحو المصالح الأخرى

ب- خدمة الفهرس الآلي **OPAC**: فهرس يحتوي على كل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وفق المعايير الدولية،

حيث يمكن للقارئ البحث عن الكتب بإدخال إحدى عناصر الوصف، فيوجد نوعين من البحث :

- بحث بسيط يتم من خلال إدخال معايير البحث (كلمة من العنوان، كلمة من المؤلف، كلمة دالة) فالبحث البسيط يتضمن خيانة واحدة للبحث.

- بحث متقدم يتضمن عدة خانات للبحث بإدخال معايير البحث التالية (كلمة من العنوان، كلمة من المؤلف، كلمة من الموضوع، كلمة من الناشر: السلسلة، ر.د.م.ل، ر.د.م.د، السنة، نوع الوثيقة، اللغة) فتتم هذه الخدمة عن طريق ما يلي:

الشكل رقم 9: يبين خدمة الفهرس الآلي OPAC بالمكتبة المركزية

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ النظام	التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة FR OPAC
OPAC URL : http://192.168.1.100/OPAC	
Catalogue bibliothèque univ-tiaret.dz	
بحث بسيط	
أدخل معايير البحث	
<ul style="list-style-type: none"> - كلمة من العنوان - كلمة من المؤلف - كلمة دالة - FR 	
بحث متقدم	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">بحث</div>

نظام تسيير المكتبات	
نوافذ النظام	التزويد الفهرسة القوائم الإعارة التقارير إدارة FR OPAC
OPAC URL : http://192.168.1.100/OPAC	
Catalogue bibliothèque univ-tiaret.dz	
بحث بسيط	

أدخل معايير البحث

- كلمة من العنوان
- كلمة من المؤلف
- كلمة من الموضوع
- كلمة من الناشر
- السلسلة
- ر.د.م.ك ر.د.م.ك
- السنة
- نوع الوثيقة
- اللغة
- FR

بحث

بحث بسيط

ج- خدمات المساعدة البيبليوغرافية:

يقوم الموظف من خلال هذه الخدمة بتوجيه أو مساعدة الطالب في البحث عن مصادر المعلومات والمراجع بمختلف أنواعها، حتى يتمكن من الوصول إلى المعلومات بشكل سريع وسهل دون تصفح المحتوى الداخلي للوثيقة، وتتم هذه المساعدة عن طريق عناصر الوصف بوضع الطلب أو طرح السؤال إما باسم المؤلف أو الناشر أو العنوان حتى يتمكن الباحث من كيفية وضع الطلب بشكل سليم وضبط المصطلحات للوصول إلى الموضوع المراد دراسته.

د- خدمات مصلحة الأطروحات: تتم هذه الخدمات على مستوى مصلحة البحث البيبليوغرافي، وهذه المصلحة يستطيع الطالب التعرف على الرصيد الوثائقي بشكل كلي من حيث الاطلاع عليه وتصفحه فهذه الخدمات تقدم كم هائل من المعلومات المرتبة والمصنفة

حسب التصنيف المعتمد في المكتبة، حيث تعد هذه الخدمات كمنطلق استعلام المستفيدين بجميع المعلومات المتوفرة على مستوى مصلحة البحث البيبليوغرافي وهذا ما يجعلهم يتوجهون مباشرة إلى مصلحة التوجيه الإعارة ما يحتاجونه من أطروحات.

هـ - خدمات الانترنت عبر السلكي وعبر الويفي: تتوفر هذه الخدمة على أجهزة حواسيب تساعد الطلبة في عملية البحث عبر شبكة الانترنت وحتى يستفيد الطالب من هذه الخدمة عليه الدخول ببطاقة المكتبة أو البطاقة الخاصة به ثم يتوجه مباشرة إلى جهاز الحاسوب بعد إعطائه رقم الجهاز من خلال تسجيل بطاقته في الجهاز الخاص بعمل الموظفة، وبعدها يتمكن الطالب من الدخول إلى الموقع الذي يريده وإجراء عملية البحث وفي حالة عدم إيجاد المعلومات التي يبحث عنها في الموقع المبحوث يلجأ إلى الاستعانة بمواقع أخرى تمنحها له الموظفة المسؤولة عن الخدمة كمواقع خاصة في ثقافة عامة وموقع خاص في مجال الكتب ومواقع خاصة بمجال البيطرة والطب والصيدلة لمساعدة الطلبة إلا أن الموقع الأكثر تداولاً عند الطلبة هو موقع (Google). كما تتوفر هذه الخدمة على مراقبة الطالب في استغلال جهاز الحاسوب لأغراض علمية فقط، وفي حالة الخطأ يتم إرسال إشارات تحذير إلى المطالب وفق برنامج مباشر من جهاز خاص بالعمل إلى الجهاز الذي يستخدمه الطالب، حيث توفر هذه الخدمة كذلك إعطاء فرصة للطلبة للتواصل عن طريق facebook مع بعضهم البعض لغرض البحث العلمي فقط.

و- خدمات إعارة الحواسيب المحمولة: توفر المكتبة المركزية هذه الخدمات لغرض استغلال قواعد المعلومات الموجودة في المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط، حيث تتوفر هذه الخدمة في حالة إقبال أكبر عدد من المستفيدين على مركز الانترنت وإشغال جميع أجهزة الحواسيب في هذه الحالة يتم إعارة حواسيب محمولة للمستفيدين للقيام بعملية البحث .

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل حول المكتبات الجامعية بين النظري والتطبيقي، أن المكتبات الجامعية تلعب دور فعال في تنمية وتطوير البحث العلمي وتقديم المعلومات والخدمات بشتى الطرق من أجل تلبية لبيلا حاجيات المستفيدين.

تحتاج الدراسة

تحليل البيانات المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية .

1) المكتبات هي المؤسسات الاجتماعية والثقافية الأقدم تواجدا لكيان يتدفق بالمعلومات ويتيح إسترجاعها عند الحاجة ولطالما كان الشغل والشاغل للمكتبات هو إنشاء بناء تنظيمي وهيكلية تمكن المستخدمين من إسترجاع المعلومات المطلوبة بكفاءة وفي الوقت المناسب لذا تم إستخدام أساليب الإدارة الحديثة من خلال تطبيق غدارة الجودة الشاملة بالمكتبات من أجل إرضاء المستخدمين باستمرار وتلبية إحتياجاتهم وهذا ما عبرت عنه الإجابات، حيث ترتبط الجودة بتلبية إحتياجات المستفيدين وتقدير خبرة الموظف وبناء سياسة إتصال فورية، وهذا قد يرجع للدور الذي يلعبه أخصائي المعلومات بالاعتماد على كفاءة المهنة العالية مع إدراك وتفهم الهدف من عمله وهو خدمة المستفيدين والعناية بإحتياجاتهم والقدرة على معرفتها وترجمتها إلى مطالب والعمل على تطوير وتكييف الخدمات في ظل تطور إحتياجات المستفيدين وتعهدها .

هناك مبادرات لا يمكن الإعتماد عليها لتحقيق الجودة في الواقع من أجل الوصول إلى عمل يرضي الجميع المستفيد والموظف على حد سواء والمتمثلة في إستخدام التكنولوجيات الحديثة لان العصر الحالي هو عصر التكنولوجيا فنجد، أن هناك بعض المكتبات تستخدم التكنولوجيا فنجد أن هناك بعض المكتبات تستخدم التكنولوجيا في مجال عملها، والتحسين المستمر في دخلات وخرجات ماله من دور كبير في تحقيق الجودة وأيضا إجراء دورات تدريبية للمتخصصين من أجل رفع مستوى كفاءتهم.

- تعتبر الجودة عنصر مهم لان مؤسسة كانت فهي تكامل الملامح والخصائص المرتبطة بمنهج أو خدماتها عن طريق النوعية الجيدة فهي تعتمد على مؤشرات ومن خلال النتائج المتحصل عليها تتمثل المؤشرات في إتاحة الفرص لتحسين وتطوير المهارات الفردية ووجود قيمة مضافة وتنتمي قيمة العمل في المكتبة.

تعد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العلمي لها في مختلف المنظمات الخدمائية إلا أن هذه المرتكزات تختلف من باحث لآخر وهذا ما تمثله النتائج المتوصل إليها في المقابلة التي أجريناها مع مكتبة المكتبة المركزية لجامعة تيارت التي أثبتت خلال الإجابات المبحوثين أن دعائمهم الجودة بالمكتبة تقوم على تنويع وتحسين الخدمات على دراسة إحتياجات المستفيدين فالتخطيط والتطوير للخدمات يعتمد على هذا الأخير وأيضا من بين الإجابات نجد التقييم المستمر هو الدعامة الأساسية للجودة .

فالمكتبات الجامعية اليوم مطالبة بتقييم مستوى خدماتها المقدمة للمستفيدين لمعرفة النقائص والفجوات من أجل تقديم منافع إضافية إليها ومن بين الإجابات أيضا نجد التسويق من دعائم الجودة بالمكتبة فالتسويق

كعملية تعتمد عليها أغلب المكتبات اليوم بإعتباره القوى الدافعة للإرتقاء بخدمات المعلومات فمضى المهم التعرف على دوافع القارئ والباحث وإشباع رغباته المعلوماتية والبحثية.

- إن إدارة الجودة الشاملة قد أثبتت نتائجها الإيجابية في تحقيق المركز التنافسي للعديد من المؤسسات الخدمائية، ذلك كون نظرية الجودة الشاملة هي نظرية منظمة وطريقة متكاملة التطبيق يتم إستخدامها وتوظيفها الحالية أو نظام أثناء عملية تحليل المعلومات واتخاذ القرارات وهذا ما توضحه الإجابات أثناء قيمنا بالمقابلة حيث كانت إجابة المبحوثين أن دواعي الإهتمام بالجودة يعود إلى أسباب مهنة، فاختصاصي المعلومات اليوم يحتاج إلى معارف مهنية تساعده في تطوير قدراته ومهاراته مما تساهم هذه الأخيرة بتقديم خدمات بالشكل المطلوب للجمهور المستفيدين الحقيقيين والمحتملين فقد أكد إجابات المبحوثين أن المجال الذي تتطلبه الجودة بالمكتبة هي الفهارس هذه الأخيرة تعتبر عن قائمة بالكتب وغيرها من المواد المكتبة المختلفة على رفوف المكتبة فإذا كانت وظيفة المكتبة توفير المواد المكتبية للقارئ فإن الفهرس هو تلك الأداة التي تقوم بدور حلقة وصل بين القارئ ومصادر المعلومات المتوفرة له على رفوف المكتبة وفي أقسامها، ونجد أيضا التصنيف فهو عبارة عن نظام يتم وفقه ترتيب وترميز مقتنيات المكتبة سواء كانت كتب أو مواد سمعية أو مرئية أو مواد أخرى إعتقادا على مواضيعها من أجل تسهيل الوصول للمعلومات وتسييرها على للبحث، حيث يمكن الحصول على مقتنيات المكتبة من خلال رمز التصنيف الموجود على البطاقة الفهرس والموجودة على المادة نفسها وتسهيل عمليات الجرد بالنسبة للمسؤولين في المكتبة.

تحليل بيانات المحور 02: متطلبات تطبيق منهج غدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية:

إن تطبيق مفهوم غدارة الجودة الشاملة في المكتبة يستلزم بعض المتطلبات التي تسبق البدء بتطبيق هذا البرنامج في المؤسسة حتى يمكن إعداد العاملين على قبول الفكرة ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية وحصر نتائجها المرغوبة ومن بين هذه المتطلبات إلتزام الإدارة العليا بالجودة، التركيز على العملاء من خلال الإهتمام بالمستفيد، إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة التعليم والتدريب، تشكيل فرق العمل، التشجيع والتحفيز إستراتيجية التطبيق، م أما بالنسبة لوجهة نظرا المبحوثين بالمكتبة المركزية وحسب النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل المقابلة أن تتوفر على عاملين ذو كفاءات مهنية لأن الكفاءات البشرية التي تعمل على تنفيذ الخطط والوظائف وغيرها من العمليات الهامة تعتبر المحور الأساسي ضمن العمليات الإدارية وأيضاً إستفادة العاملون من دورات تدريبية مستمرة لتحسين آرائهم لتحقيق الإستراتيجيات وهذا ما أكد عليه المبحوثين من خلال إستخدام النظم الآية والمعالجة الوثائقية، كما يعتبر التخطيط الوسيلة الأكثر إعتقادا من طرف المكتبات الجامعية لتحقيق أداء متوازن

وجيد لهذا ينبغي وضع المدة الزمنية الضرورية واللازمة وهذا ما لاحظنا من خلال الإجابات المبحوثين حيث يرى البعض بأن فترة التخطيط المناسبة لتطوير المكتبة يكون متوسط المدى أما البعض الآخر فيكدون بأنه طويل المدى، كما يوجد هناك بعض المواصفات التي تدل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة وهذا ما أكدت عليه إجابات المبحوثين بنعم ومن بين المعايير المعتمدة نجد ISO من أجل التحسين المستمر للخدمات المقدمة والإستراتيجيات الموضوعة للعمل المكتبي.

ومن مظاهر جاهزة المكتبة الجامعية التوجه نحوًا تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتفعيل دور المكتبي في تحقيقها هو تعرفها على خطط وسياسات لتطوير أدائها حيث كانت وجهة نظر المبحوثين وحسب النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل البيانات لا بد من التكثيف بالدورات التكوينية و الإطلاع والإلمام على كل ما هو جديد في علم أخصائي المعلومات.

إن تلبية إحتياجات المستفيدين تعد المعيار الأساسي لقياس نجاح المكتبات الجامعية المتمثل في قدرتها على تحقيق الإستجابة الكاملة لإحتياجات مستخدميها وهذا ما أكدت عليه إجابات المبحوثين أثناء المقابلة من خلال التلبية إحتياجات المستفيد وكسب ثقته الأمر الذي يساعد أخصائي المعلومات على التنبؤ بنوعية الخدمات التي يرغب لها المستفيدين وأيضا القيام بالإتصال المباشر مع المستفيدين لمعرفة متطلباتهم.

تحليل بيانات المحور الثالث: صعوبات وعراقيل تحول دون تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة.

بالرغم من إنتهاج المكتبة المركزية لمنهج إدارة الجودة الشاملة الذي يعود حسب إجابات المكتبيين إلى ضعف الموارد المالية والمادية غلا أنها تحرص على تقديم العديد من الخدمات الهامة بالنسبة للمستفيدين بأحسن جودة كل ذلك من خلال امتلاكها للعنصر البشري المؤهل، كاستعمال الفهارس الآلية و الإعتماد على المعايير كمعيار ISO رقم 239.50، فهي تلي إحتياجات المستفيدين المعلوماتية بدرجة كبيرة في ظل التطورات الحاصلة، كل ذلك كله كمحاولة لحل المشكلات والصعوبات التي تحول دون تحقيق الإفادة من خدمات المتاحة أما بخصوص إنتهاج تطبيق إدارة المخاطر التي هي جزء من إدارة الجودة الشاملة فتضاربت الإجابات منهم من يؤكد على جودتها وبعض الآخر ينفي لمفهوم إدارة المخاطر أو لحرصهم على تقديم صورة إيجابية عن المكتبة بالرغم من تنافيتها مع الحقيقة.

النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج خلال البحث بالمكتبة المركزية جامعة ابن خلدون تيارت ما يلي:

1. توفر المكتبة على العاملين متخصصين في مجال المكتبات المعلومات.
2. موقع المكتبة غير مناسب وغير ملائم للعاملين.
3. توفر المكتبة المركزية على قاعات المطالعة التي تستوعب إعداد الطلاب.
4. توفر المكتبة على وسائل تكنولوجيا حديثة.
5. نعتمد المكتبة المركزية على تصنيف ديوي العشري.
6. المجموعات المكتبية غير كافية لتلبية احتياجات من ناحية عددها إضافة إلى ذلك أن مجمل رصيد المكتبة في شكل ورقي.
7. أغلبية العاملين في المكتبة تلقوا دورات تدريبية مستمرة لتحسين أدائهم بشكل مستمر.
8. عدم اهتمام إدارة المكتبة بجانب تقديم الحوافز وتقدير جهود العاملين وعدم تشجيعهم.
9. تطبيق المكتبة بعض مواصفات الجودة مثل معيار إيزو.
10. دراسة احتياجات المستخدمين وهذا لكسب ثقتهم.
11. عدم توفر لدى المكتبة خطة واضحة ومحددة بأهداف معينة تقوم لإدارة تطبيقها لتطوير الأداء.
12. غياب ثقافة وفلسفة الجودة وهذا نتيجة الوضع المادي للمكتبة.
13. قيام المكتبة بدراسة احتياجات المستخدمين وذلك للتنبؤ بنوعية الخدمات التي يرغب بها المستخدمين.
14. حرص المكتبة على تحسين خدماتها بشكل مستمر لرفع مستوى الخدمات المقدمة.
15. تبين أنه سبق التفكير في تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة للارتقاء بمستوى خدماتها وذلك بهدف تحسين أسلوب تقديم الخدمات للمستخدمين.
16. اهتمام العاملين بشكاوي المستخدمين والعمل على دراستها من أجل إيجاد حلول مناسبة لهم.
17. عزيمة ورغبة الإدارة العليا للجامعة في التغيير والتحسين المستمر وهذا ما يشجع إدارة المكتبة بشكل كبير للسعي نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة لرفع مستوى خدماتها.

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

- تمثلت الفرضية الأولى في إن: المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون- تيارت- تسعى إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

إن من مظاهر جاهزة المكتبات الجامعية لتوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو سعي هذه المكتبات ووضع جملة من الأهداف للإرتقاء بمستوى خدماتها من خلال تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، وقد أثبتت النتائج على صحة الفرضية، حيث وجدنا أن المكتبة تحرص على تقديم العديد من الخدمات الهامة بالنسبة للمستخدمين، تحسين خدماتها بشكل مستمر من خلال دراسة إحتياجات المستخدمين، حيث وجدنا كذلك أن مفهوم الجودة الشاملة عند المبحوثين بالمكتبة هي إتخاذ القرارات بناء على المعطيات والحقائق، وهناك مبادرات لتحقيق الجودة في الواقع تمثلت في التحسين المستمر في المداخلات والمخرجات وإجراء دورات تدريبية للمختصين، أما بالنسبة لمؤشرات الخاصة بالجودة في المكتبة المركزية تمثلت في إتاحة الفرص لتحسين وتطوير المهارات الفردية، وتمثلت كذلك دعومات الجودة في هذه الأخيرة في التقييم، ومن بين المبررات الإهتمام بالجودة الشاملة في المكتبة المركزية هي مبررات تقنية، ومجالات التي تتطلب فيها الجودة بالمكتبة نجد التصنيف والفهرسة والإعارة.

- تمثلت الفرضية الثانية في أن : تطبيق منهج غدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت- له متطلبات.

إن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية يتطلب جملة من المتطلبات الواجب توفرها في المكتبة من أجل تحقيق الاستعداد الكامل لها، وبالتالي فإن استعداد المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون لتوفير المتطلبات اللازمة التي يحتاجها هذا المدخل الإداري الحديث، وقد أثبت النتائج على صحة الفرضية حيث وجدنا من بين المتطلبات هو تفعيل دور المكتبي في تحقيق الجودة الشاملة في المكتبة وذلك بتكثيف الدورات التكوينية في مجال إستخدام النظم الآلية ومعالجة الوثائقية، وكذا الإطلاع والإعلام على كل ما هو جديد في علم أخصائي المكتبات بحيث يقومون بدراسة إحتياجات المستخدمين لكسب ثقتهم وضمن الولاء للمكتبة من أجل تحقيق الجودة في المكتبة، أما بالنسبة لفترة تخطيط المناسبة لتطوير أداء المكتبة يكون قصير المدى هذا من جهة نظر المحافظ أما بالنسبة لوجهة نظر المبحوثين (المكتبة) يكون متوسط تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

- تمثلت الفرضية الثالثة في أن: تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت - تواجه صعوبات وعراقيل تحول دون تطبيق هذا المنهج.

إن المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت - تعاني من بعض العراقيل والصعوبات التي تحول دون تطبيق غدارة الجودة الشاملة بها، وقد أثبتت النتائج على صحة الفرضية، حيث وجدنا أن من بين الصعوبات التي تواجهها المكتبة في تطبيق هذا الأخيرة نجد نقص في الرصيد الوثائقي وعدم معرفة مستفيدين إستخدام وسائل تكنولوجيا وكذلك عدم تلقي الخدمة بالجودة المطلوبة، وكذلك من بين الأسباب التي تفيد نظام الجودة بالمكتبة نجد عدم استعداد المؤسسة الأصلية لتطبيق هذا النوع من التسيير والوضع الإداري للمكتبة، وكذلك لا ننسى أن من الصعوبات كذلك إن المكتبة لا تنتهج إدارة المخاطر التي تعد من جزء هام من تطبيق غدارة الجودة الشاملة، بالرغم من كل هذه الصعوبات والعراقيل إلا أن المكتبة المركزية تسعى غلى تجاوزها ومحاولة مواجهتها وذلك تليه إحتياجات المعلوماتية للمستفيدين في ظل التطورات الحاصلة بدرجة كبيرة و كذلك معالجة طلباتهم بدقة وجدية وفي أسرع وقت.

الطائفة

خاتمة

ان تقدم البحث العلمي في المجتمع الجامعي المرتبط بالمكتبة الجامعية يسهم إسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة في العملية التعليمية و البحث العلمي ،وهي بذلك تعتبر الدعامه و المحور الأساسي داخل الجامعة لما توفره من خدمات ومصادر المعلومات تخدم الأسرة الجامعية

و المكتبات الجامعية بما أنها تنشط في سياق يتسم بعدم الاستقرار و تعدد التحديات و الرهانات ، أصبحت بأساليبها الإدارية التقليدية غير قادرة على الوقوف أمام تلك التحديات التكنولوجية و المعلوماتية وللتكتلات المكتبية و العالم الافتراضي وغيره ، وبالتالي أدى إلى ظهور الحاجة لتطوير تلك المكتبات للتوجه نحو نمط إداري آخر أكثر نجاعة و موائمة لمتغيرات العصر المتسارعة فيأتي هنا لفت النظر لهذه المكتبات الجامعية لمواكبة هذا التغيير و مواجهة التطورات المستقبلية لإدارة مصادر المعرفة وتلبية احتياجات المجتمع المعرفي للتوجه نحو تبني إدارة أسلوب إدارة الجودة الشاملة التي تقوم على الإيمان بأن الجودة العالية للخدمة وما يرتبط بها من رضا المستفيدين يمثل مفتاح النجاح

ويجب أن يعي مدير المكتبات الجامعية إلى أن الحاجة اليوم ملحة إلى تحقيق الجودة الشاملة وذلك بالتوجه نحو إدخال برامج إدارة الجودة الشاملة وليس التفكير فيها فقط، بل يجب أن يصاحب ذلك التفكير في الاستعداد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة والتحول نحو الأفضل ولهذا تناولنا في هذه الدراسة إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وتطبيقاتها، وقد أجريت دراستها في المكتبة المركزية لجماعة ابن خلدون تيارت بهدف التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجه نظر العاملين بها والتعرف على الإمكانيات المادية والمالية والبشرية والمعلوماتية والتعرف على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة وكذلك الصعوبات التي تواجه هذا التطبيق، حيث توصلنا بأن المكتبة محل الدراسة تعاني نقص في الموارد المالية والمادية ونقص في الرصيد الوثائقي هذا بدوره يحد من التوجه نحو تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة.

وعليه يجب أن تصبح الجودة الشاملة هدفا لكل المكتبات الجامعية وتنظر إلى المستقبل المشرق بمنظور العصر وديناميكية اقتصاد المعرفة الحديثة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع و المصاد

أ. الكتب

1. احمد دباس، ريان. المرجع إلى علم المكتبات . عمان : دار الدجلة ، 2015.
2. احمد سليمان، محمد.التسويق وتكنولوجيا الاتصالات: الهاتف.الموبايل.الانترنت، الأردن:زمزم للنشر،2010.
3. باشر يوسف، عبد المعطي. تشرتريسا، موسوعة علوم المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2010.
4. البنداوي، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات : مكونات وخدمات ، الاسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2004.
5. بوعافية، السعيد. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين النظرية والتطبيق، قسنطينة: دار بهاء الدين، 2015.
6. الترتوري، محمد عوض وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، عمان: دار حامد، 2008.
7. الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة، 2006.
8. الترتوي، محمد عوض. أغادير عرفات، جويجات.إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي المكتبات ومراكز المعلومات (دم): دار المسيرة، (د.ت.).
9. الترتوي، محمد عوض.إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية.عمان: دار الجامد، 2008.
10. توفيق، محمد عبد المحسن. مراقبة الجودة مدخل إدارة الجودة الشاملة وإيزوا 9000، مصر: مكتبة النهضة المصرية، 2002.
11. ثناء ابراهيم موسى، فرحات. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011.
12. جمال توفيق، العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. عمان : الاكاديميون والرمال للنشر والتوزيع ، 2014 .
13. الحداد، فيصل. خدمات المكتبات الجامعية، دراسة التطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006.

14. حسن حسين، بدران شبل البيلاوي، إدارة الجودة الشاملة في نظم التعليم، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2015.
15. خالد عبده، الصرايرة. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي- إنجليزي- عمان: دار كنوز المعرفة، 2010.
16. خضير ،كاظم محمود. روان، منير الشيخ. إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، عمان: دار صفاء، 2009.
17. خطاب السعيد، المبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي ، عمان : مؤسسة الوراق 2014.
18. زكرياء، فؤاد. ضبط الجودة وحماية المستهلك، عمان: دار الأسامة للنشر والتوزيع، 2005.
19. سعد خليل، نبيل. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، جامعة سوهاج: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2011.
20. سعود بن عبد الله الخزيمي، خدمات الحديثة ، ط.2، الرياض : مكتبة ملك فهد الوطنية ، 2002.
21. السعيد، إبراهيم مبروك.إدارة المكتبات الجامعية:في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة – الهندرة.إدارة المعرفة.الإدارة الالكترونية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريس والنشر2012.
22. السعيد، بوعافية.إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية : بين النظرية والتطبيق.قسنطينة : دار بهاء الدين 2015.
23. الشبلي، الدراركة طرق. الجودة في المنظمات الحديثة، للأردن، عمان: دار الصفاء، 2002.
24. صالح ناصر عليمات ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: تطبيق ومقترحات التطوير، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2004.
25. صالح، السامرائي مهدي. الكنانبي صبيح كرم، نظام إدارة الجودة الإيزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، عمان: دار كنوز المعرفة، 2013.
26. عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات . عمان : دار أسامة، 2006.
27. عبد الستار، علي. تطبيقات في دارة الجودة الشاملة، عمان: دار المسيرة، 2008.
28. عبد الفتاح ،محمد الصوفي. الإدارة الرائدة.عمان:دار الصفاء،2013.
29. عبد الفتاح، محمود رضوان. إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل ان يكون تطبيق.القاهرة المجموعة العربية للتدريب والنشر،2012.

30. عبد الهادي، بدر احمد. فتحي محمد. المكتبات الجامعية:تنظيمها وإدارتها.خدماتها. ودورها في تطوير البحث العلمي، ط4، القاهرة: دار غريب، 2001.
31. عبد الوهاب، العزاوي محمد. إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري العلمية، 2005.
32. عبد الوهاب، العزاوي محمد. إدارة الجودة الشاملة.الأردن: جامعة الإسراء الخاصة، 2005.
33. عصام التوفيق، ملحم. مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية.الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011.
34. علوان، قاسم نايف. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو، 9001. 2000، عمان: دار الثقافة، 2009.
35. عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات ، عمان: دار صفاء ، 2012.
36. عليان، ربحي مصطفى. أمين النجداوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.عمان: دار الصفاء، 2008.
37. عليان، ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات ، الأردن : دار صفاء ، 2010.
38. عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات.عمان: دار الصفاء، 2009.
39. عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات (الأسس والعمليات) ، عملن : دار الصفاء ، ط 2 ، 2015.
40. عوض النوايسة، غالب. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2002.
41. غالب، عوض النوايسة . خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات ، عمان : دار صفاء 2000.
42. غراممي، وهيبة. الإدارة الحديثة للمكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
43. قبلان، نجاح قبلان. التجهيزات الآلية لمكتبات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.دراسة لواقع التطبيقات الحاسوبية.الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية، 2001.
44. كاضم حمود خيضر. إدارة الجودة الشاملة(د.م.).: دار المسيرة، (د.ت.).
45. كمال، أري مصطفى. معايير الجودة الشاملة لتطوير النشاط الرياضي، الإسكندرية: مؤسسة عالم الرياضة، 2016.
46. كيلاني، عزت خيروت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة ، الاردن : دار صفاء ، 2010.

47. مجموعة من الخبراء المتخصصين، الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (النظم الآلية- تجارب عربية)، الجزء الثاني الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008.
48. محمد عبد الفتاح، محمد. إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية: دار الفتح، 2008.
49. مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة، 2012.
50. المدادحة، احمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، عمان: دار الرواد، 2012.
51. مصطفى يونس، عبد الرزاق. القيادة في المكتبات ومراكز المعلومات: مبادئ ومفاهيم. عمان: دار الصفاء، 2015.
52. موسى غادة، عبد المنعم. مكتبات المؤسسات التعليمية: ماهيتها-إدارتها-خدماتها-تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
53. موسى، فرحات، ثناء إبراهيم. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث، القاهرة: دار المصرية، 2011.
54. نخبة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (الجودة المعرفة)، ط2، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010.
55. نخبة من الخبراء المتخصصين، الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (الجودة- المعرفة)، الجزء الأول، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010.
56. الهادي، محمد. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل، القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2008.
57. هشام بن عبد الله. تسويق خدمات المكتبات العامة، مجمع 5. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
58. الهمشري، عمر احمد. الإدارة الحديثة: للمكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار الصفاء، 2010.
59. وحيد موسى، سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
60. ياسر، أروى عيسى. حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار الدجلة، 2015.
61. يوسف جحيم الطائي، محمد فوزي العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2009.

62. يوسف، احمد. عريفان وآخرون. المفاهيم الإدارية الأساسية النظرية والتطبيق. عمان: دار الحامد، 2011.
- ب. المذكرات:
1. بوعافية، سعيد. قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور، أحمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، رسالة ماجستير المشرف كمال بطوش، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
 2. حريدي، عبد الحميد. إدارة الوقت لدى عمال المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق، قسم علم المكتبات، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2013.
 3. زين الدين كادي. التكوين في علم المكتبات وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري، دكتوراه قسم علوم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة وهران، 2014-2015.
 4. سعيد بوعافية ، قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، رسالة ماجستير، المشرف كمال بطوش، جامعة من قسنطينة، 2006.
 5. سمية الجراحي، مكاتب المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة ميدانية بجامعات منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2016.
 6. عفيف، غوار. أنظمة تسيير وحدات التزويد والاقتناء : المكتبات الجامعية وهران . مستغانم . معسكر نموذجاً ، رسالة ماجستير : علم المكتبات والعلوم الوثائقية ، جامعة وهران ، 2009.
 7. علي، لرقط. إمكانيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي بالجزائر. المبررات و المتطلبات الأساسية: دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة - الحاج لخضر، باتنة، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008، 2009 .
 8. نزار، شنيقل. مواقع المكتبات الجامعية فمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل ، رسالة ماجستير : علم المكتبات : قسنطينة ، 2012.
 9. نزار، شنيقل. مواقع المكتبات الجامعية فمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل، رسالة ماجستير علم المكتبات، قسنطينة، 2012.

10. يوسف، محمد أمين، تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة مسيلة، قسم علم المكتبات جامعة المسيلة، 2010.

ج. المجالات:

1. باديس، بوجاوة. سامي بن خيرة، تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على التجارب العالمية والعربية المحلية لأداء مؤسسات الجزائر، ع9، 2016.

2. بن السبتي عبد المالك، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، قسنطينة: قسم علم المكتبات، مج2، 2002.

3. بن السبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، مجمع 2، العدد 2، قسنطينة، 2002.

4. بن سبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، مج02، ع02، قسنطينة، 2002.

5. بن عبد العزيز، الراشد محمد، إدارة الجودة الشاملة، دراسة نظرية ونموذج مقترح الصافي مكتبة الملك فهد الوطنية مجلة مكتبة الفهد الوطنية، مج17، ع17، 2011.

6. بن عبد الله العباس هشام، ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، بريطانيا: دار المريخ، ع7، 2002.

7. بن عبد الله، هشام. تسويق خدمات المكتبات العامة، مج05، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.

8. بن محمد، السويدان ناصر. المنظمات المتخصصة في حقل مكتبات المعلومات، مج1، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007.

9. بوخلوة باديس، سامي بن خيرة. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية وعربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية: ع9، 2016.

10. بورحمومة عبد الحميد، شريف مراد، الجودة الشاملة ومواصفات الإيزواو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المسيلة، جامعة محمد بوضياف، جوان 2008، ع3،

11. خالد فادية، عبد الرحمان. معايير إدارة الجودة الشاملة للمجموعة المطبعية كلية العلوم في جامعة زاخو: دراسة تحليلية، مجلة جامعة زاخو، مج3، ع1، 2015.

12. خضير علي عبد الصمد، الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة، مجلة كلية التربية الأساسية، ع7، 2012.
13. الخوالدة، محمود عبد الله. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين دراسة حالة المكتبات جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة الجامعية الإسلامية لدراسات التربية والنفسية، مج11، ع1، 2013.
14. الراشد محمد، بن عبد العزيز. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلة مكتبة فهد الوطنية، مج17، ع2، 2011.
15. السردى محمد، ديس. قياس جودة الخدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية، دراسة تطبيقية للمعلومات والمكتبات والتوثيق فب العالم العربي، ع1، 2014.
16. سمير مدحت، سعيد، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية ، بجامعة تيكرت (العراق، مجلة جامعة تيكرت للعلوم الإنسانية ، مج 14، ع2، العراق، 2008.
17. السويدان ناصر بن محمد، المنظمات المتخصصة في حقل المكتبات والمعلومات، مج1، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007،
18. شحادة، عاصم. تنمية الموارد البشرية على ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، مجلة الباحث، ماليزيا، الجامعة الإسلامية، ع7، 2006.
19. عاصم سعادة، تنمية الموارد البشرية على ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة، مجلة الباحث ماليزيا جامعة الإسلامية، ع7، 2004.
20. عباس، هشام بن عبد الله. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم ادارة الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والتعلومات العربية، ع3، 2002.
21. عبد الحميد، رحمومة، شريف مراد، الجودة الشاملة ومواصفات الالكترونية كأداة تفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية. مجلة الابحاث الاقتصادية والادارية مسيلة، جامعة محمج بوضياف، جوان، ع3، 2008.
22. عبد الصمد، حيدر علي، الجودة الشاملة في المكتبات المركزية العامة لمحافظة البصرة: مجلة كلية التربية الأساسية، ع76، 2012.
23. عبد المالك، بن سبتي، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة مكتبات المعلومات قسنطينة، قسم علم المكتبات، مج02، 2002.

24. العتيبي بندر بن ناصر، عطا الله صلاح الدين فرح، التعليم في مطلع الألفية الثالثة: الجودة الإتاحة، التعليم مدى الحياة، مجلة العلوم التربوية، القاهرة، معهد الدراسات التربوية، مج1، ع1، 2009.
25. عصام منصور. أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات، مجلة دراسات المعلومات، العدد1، 2008.
26. عصام، منصور= معايير جمعية المكتبات الأمريكية باعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات المعلومات= الإحاطة إلى نظرة تأمل العربية والعمل. مجلة الدراسات والمعلومات، ع14، الكويت، 2009.
27. قبلان، نجاح قبلان. الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجمع16، العدد2، 2010.
28. قبلان، نجاح قبلان، الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر، حمدان شؤون المكتبات الملك الفهد الوطنية، مج1، ع2، 2010.
29. متحت سعيد، سمير. قياس جودة الخدمات المكتبات الجامعية، دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، جامعة تكريت للعلوم الانسانية، مج14، ع02، العراق، 2008.
30. محمد الدبس، السردى. قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية: دراسة تطبيقية، مجلة المعلومات والمكتبات والتوثيق في العالم العربي، العدد، 2014.
31. مدحت، سعيد سمير. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج14، ع2، العراق: 2008.
32. مدحت، سمير سعيد. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكويت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج14، ع2، العراق، 2008.
33. منصور عصام، أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات، مجلة الدراسات للمعلومات، ع0، 2008.
34. منصور عصام، معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات: الحاجة إلى نظرة تأمل عربية وللعمل، مجلة دراسات معلومات، ع4، الكويت: 2009.
35. هشام بن عبد الله عباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، العدد3، 2002.

36. هشام عباس، بن عبد الله. ضبط الجدل في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، محلة المكتبات والمعلومات العربية، بريطانيا، درا المريخ، 2002.

د. المؤتمرات

1. عبيد، عصام محمد. تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، الملتقى الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات للجودة الشاملة، الإسكندرية، 20/18-12-2019.
2. عصام محمد عبيد، تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: الملتقى الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة، الإسكندرية: 18-20 ديسمبر 2005.
3. عليان ربحي مصطفى، متطلبات ومشكلات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع دار الكتب الوطنية: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28-30 أكتوبر 2014، الحمامات، النسيج، 2014.
4. فموج ناجية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، وقائع مؤتمر الثامن عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جدة 17-20 نوفمبر 2007، جدة، وزارة الثقافة والإعلام السعودية، 2009.
5. محمد إبراهيم؛ البصير محمد احمد. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزيرة، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع دار الكتب الوطنية. معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، 28.30 أكتوبر 2014.
6. محمد الهادي محمد، التخطيط الاستراتيجي وأدواته الجودة أداء المكتبات ومرافق المعلومات، إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة، وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت 29 أكتوبر- 01 نوفمبر 2002، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 2003.
7. نرمين، صابر. مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيق المكتبات ومراكز المعلومات لأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة، واقع المؤتمر الدولي حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات لإدارة المكتبات والمراكز المعلومات بالجودة الشاملة الإسكندرية، ديسمبر 2005، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتدريب الاستشارات الإدارية، 2008.

اللاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات ماستر تكنولوجيا وهندسة المعلومات

مقابلة موجهة إلى محافظ المكتبة والموظفين

في إطار تحضير مذكرة الماستر في علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات الموسومة بـ:

إدارة الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية

المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت - نموذجاً

- تحت إشراف:

أ. قشيدون حليلة

من إعداد الطلبة:

- مساح رابح

- عمران فاطمة

السنة الجامعية 2018-2019

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية:

1. ماذا يعني لك مفهوم الجودة الشاملة؟
 2. فيما تتمثل المبادرات لتحقيق الجودة في الواقع؟
 3. فيما تتمثل المؤشرات الخاصة بالجودة في المكتبة؟
 4. حسب رأيك فيما تتمثل دعومات الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟
 5. ماهي مبررات الاهتمام بالجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟
 6. ماهي مجالات التي تتطلب الجودة الشاملة في مكتبتهم؟
- المحور الثاني: متطلبات تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية.

1. هل تتوفر المكتبة على عاملين ذو كفاءات مهنية؟
2. هل يستفيد العاملون من دورات تدريب مستمرة لتحسين أدائهم؟
3. باعتبارك مكتبي في المكتبة ماهي فترة التخطيط المناسبة لتطوير أداء المكتبة؟
4. هل تطبقون بعض مواصفات الجودة في مكتبتهم؟
5. ماهي المعايير المعتمدة؟
6. ماذا تقترح لتفعيل دور المكتبي لتحقيق الجودة الشاملة في المكتبات؟
7. هل ترى أن تحقيق الجودة بالمكتبة الجامعية يستدعي دراسة احتياجات المستفيدين؟

المحور الثالث: الصعوبات والعراقيل تتحول دون تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة

- 1: ما العوائق التي تحول دون رضا المستفيد؟
- 2: هل الخدمات التي تقدمها مكتبتكم كافية لتلبية الحاجات المعلوماتية في ظل التطورات الحاصلة؟
- 3: ما هي الأسباب التي تعيق نظام الجودة في مكتبتكم؟

- 4: هل يعالج العاملون في المكتبة طلبات المستخدمين بدقة وجدية في أسرع وقت؟
- 5: هل سبق وفكرتم في تطبيق الجودة الشاملة في مكتبتكم للارتقاء بمستوى خدماتها؟
- 6: هل تنتهج مكتبتكم لإدارة المخاطر؟

المخلص

ملخص باللغة العربية:

تعتبر المكتبات الجامعية المرجع الأساسي للجامعات في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها المختلفة وكذا العمل على التطوير العلمي والبحثي، ولذلك برزت الحاجة إلى تطبيق المنهج الإداري الحديث يعمل على اجادة العمل المكتبي الفني من خلال معايير ومقاييس الجودة لكل مناحي الأنشطة والخدمات ومواكبة التطورات الحاصلة على جميع المستويات والمكتبات الجامعية وغيرها من المؤسسات والمنظمات والهيئات الأخرى التي سعت جاهدة من اجل الاستفادة من تطبيق الاتجاهات الإدارية الحديثة ومنها إدارة الجودة الشاملة التي أصبحت لها النصيب الأكبر في الارتقاء بمستوى أداء تلك المكتبات.

وقد جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية جامعة ابن خلدون تيارت للتوجه نحو تطبيق الجودة الشاملة من خلال التعرف على اتجاهات العاملين بها . ولتحقيق الهدف من الدراسة والإجابة عن اشكالياتها تم إعداد دليل مقابلة موجه لمحافظ المكتبة والعاملين بها محل الدراسة، حيث كانت عينة الدراسة قصدية تمثلت في العاملين المتخصصين في علم المكتبات، وتم الاستعانة بالمنهج الوصفي القائم على التحليل، حيث أظهرت الدراسة عدة نتائج من خلال سعي المكتبة المركزية محل الدراسة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة من اجل تطوير الأداء الحالي للمكتبة وتحقيق أهدافها ورسالتها في المستقبل القريب.

الكلمات المفتاحية:

- الجودة، إدارة الجودة الشاملة، المكتبات الجامعية، جامعة ابن خلدون

Résumé :

Les bibliothèques universitaires sont la principale référence pour les universités dans l'accomplissement de leur mission et la réalisation de leurs objectifs ainsi que pour les travaux de développement scientifique et de recherche, d'où la nécessité d'appliquer l'approche administrative moderne à la maîtrise du travail de bureau technique au moyen de normes de qualité et de normes applicables à tous les aspects des activités et des services, en tenant compte de l'évolution à tous les niveaux et des bibliothèques universitaires. Et d'autres institutions, organisations et autres organismes qui se sont efforcés de tirer profit de l'application des tendances administratives modernes, y compris la gestion de la qualité totale, qui est devenue la plus grande part dans l'amélioration de la performance de ces bibliothèques.

Le but de cette étude est d'identifier la gestion de la qualité totale à la bibliothèque centrale de l'Université Ibn Khaldun Tiaret afin de guider la mise en œuvre de la qualité globale en identifiant les attitudes des employés.

Afin de réaliser l'objectif de l'étude et de répondre à son problème, un manuel d'interview a été préparé à l'intention des administrateurs de la bibliothèque et de ses employés, dans un échantillon destiné au personnel spécialisé en bibliothéconomie et utilisant l'approche descriptive fondée sur l'analyse. L'étude vise à mettre en œuvre la gestion de la qualité totale afin de développer les performances actuelles de la bibliothèque et d'atteindre ses objectifs et sa mission dans un avenir proche.

Mots clés:

-Qualité, Gestion de la qualité totale, Bibliothèques universitaires, Université Ibn Khaldoun

