

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس

قسم العلوم الإنسانية

كلية العلوم الاجتماعية



شعبة علم المكتبات والمعلومات
تخصص : تكنولوجيا و هندسة المعلومات

مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات
بعنوان:

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
المكتبة المركزية لجامعة مستغانم

إشراف الأستاذ:
د.لزرقي هواري

إعداد الطالبتين:
حباش صارة
لعسال عبلة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة الأصلية	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة معسكر	أستاذ محاضر	د.وليد زوليخة
مؤطرا ومقررا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر	د.لزرقي هواري
مناقشا	جامعة معسكر	أستاذ محاضر	د.بن حاوية يمينة

السنة الجامعية : 2021 /2020

بالتفويض
من
الأستاذ
د.لزرقي هواري

كلمة الشكر

الحمد لله رب العالمين حمد الشاكرين لفضله، ونشكره سبحانه تعالى على نعمه التي لا تعد ولا تحصى أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع وسنصلي على سيدنا النبي الأمين المبعوث رحمة للعالمين خير من علمنا أدب الشكر والعمل به، وعلى آله وصحبه ومن اقتدى به.

وبعد:

بداية نخص ونتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف "الزرق هواري" الذي تكرم بالإشراف على هذه المذكرة وعلى كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوعنا في جوانبه المختلفة، ولما كان لارشاده الأثر الكبير في إتمام هذه الدراسة، كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة.

والشكر لكل من وفر لنا المعلومة الصحيحة وساعدنا أثناء هذه الدراسة.

نسأل الله عزوجل أن وفقنا في أداء هذا العمل ونرجو من الله توفيقا الى ما فيه خير لأمتنا.

شكرا للجميع

الإهداء

إلى من قال فيهما الرحمان "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربني ارحمهما كما ربياني صغيرا" سورة الاسراء الآية 23.

إلى سفيرة الحياة والحنان إلى من رعتني وسهرت عليا وساندتني إلى عطر الدنيا إلى التي إذا سقيتها من دماء قلبي فلن أفيها حقها إلى نور قلبي وقرّة عيني إلى منبع الحنان إليك يا أمي الغالية.

إلى روح والدي وفلذة كبدي أبي الغالي رحمك الله وجعل مثواك الجنة.

إلى كل عائلتي "مليكة_ فتيحة_ عمارية".

إلى قرّة عيني إخوتي وأخواتي الكرام "محمد-نور الدين- فتحي- كريم-فطيمة- خديجة".

إلى كل الكتاكيت الصغار " وفاء-بسمة- هبة- لينة- أنيس-أمجد".

إلى صديقتي وأختي التي رافقتني هذا العمل العظيم "عبلة"، وإلى كل صديقاتي "شريفة- سمية- حنان- صابرية- خيرة- مليكة".

إلى كل الزميلات والزملاء دفعة 2020_2021.

إلى كل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد وإلى كل الأسرة الجامعية.

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

سارة

الإهداء

بسم الله المتصرف في الكون والملكوت الباقي الذي لا يفنى ولا يموت.

إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه وإلى من أفضلها على نفسي ولم لا فقد ضحت من أجلي، ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي على الدوام أُمي الحبيبة "عائشة".

تسير دروب الحياة، ويبقى من يسطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة فلم يبخل عليا طيلة حياتي والدي العزيز "الحاج".

إلى أخي وأخواتي الأعزاء حفظهم الله.

إلى الكتاكيت الصغار زهير - لميس - رفيده - أنيس - أيمن.

إلى صديقتي وحبيبتي التي رافقتني في هذا العمل العظيم "سارة".

وإلى كل أصدقائي وصديقاتي وجميع من وقفو بجواري وساعدوني بكل ما يملكون وفي أصعدة كثيرة ولو بكلمة طيبة.

وأهدي مذكرتي إلى دفعة علم المكتبات والمعلومات 2020-2021.

عبارة

بطاقة فهرسية

حباش سارة؛ لعسال عبلة.

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA -
مستغانم -نموذجاً- / حباش سارة؛ لعسال عبلة، إشراف د.لزرق هواري.مستغانم.2021.
ص93.

جداول وأشكال وملاحق.

قائمة المحتويات

3.....	شكر وتقدير
4.....	الإهداء 1
5.....	الإهداء 2
7.....	قائمة المحتويات
11.....	قائمة المختصرات
12.....	قائمة الجداول
13.....	قائمة الأشكال
14.....	مقدمة
17.....	01_الإشكالية
18.....	02_فرضيات الدراسة
18.....	03_أهمية الدراسة
19.....	04_أهداف الدراسة
19.....	05_منهج الدراسة
19.....	06_أدوات جمع البيانات
20.....	07_أسباب اختيار الموضوع
20.....	08_حدود الدراسة
21.....	09_الدراسات السابقة
22.....	10_مصطلحات الدراسة
25.....	الفصل النظري: الممارسات العلمية للإدارة الشاملة في المكتبات الجامعية
25.....	تمهيد

قائمة المحتويات

1/المكتبات الجامعية وتطوراتها.....	25
1-1تعريف المكتبة الجامعية	25
1-2أنواع المكتبات الجامعية.....	27
1-3أهداف ووظائف المكتبات الجامعية.....	29
1-4المكتبات واتجاهات التطوير.....	33
1-5المكتبات الجامعية كجهاز معلومات متطور وخدمتها للبحث العلمي.....	34
1-6دور المكتبات الجامعية في البحث العلمي.....	35
1-7مستقبل المكتبات الجامعية.....	36
1-8التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية.....	37
2/أساسيات حول إدارة الجودة الشاملة.....	38
2-1مفهوم إدارة الجودة الشاملة.....	38
2-2أهداف إدارة الجودة الشاملة.....	39
2-3مبادئ إدارة الجودة الشاملة.....	40
2-4عناصر إدارة الجودة الشاملة.....	42
2-5خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومراحلها.....	44
2-6فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....	47
2-7الأساليب والأدوات التي تعتمد عليها إدارة الجودة الشاملة.....	47
2-8معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....	49
3/إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....	51

قائمة المحتويات

- 3-1 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية 51
- 3-2 مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية 52
- 3-3 فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات الجامعية..... 53
- 3-4 قواعد إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية..... 54
- 3-5 متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية..... 55
- 3-6 طرق ووسائل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية 56
- 3-7 معايير إدارة المكتبات الجامعية بالجودة الشاملة..... 60
- 3-8 مظاهر غياب الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها..... 60
- 63 خلاصة
- 65 الفصل التطبيقي: الدراسة الميدانية وصف المكتبة المركزية ITA
- 65 تمهيد
- 65 1/ تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس
- 65 2/ تعريف المكتبة المركزية
- 66 2-1 تعريف المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس
- 68 2-2 وظائف المكتبة المركزية وأهدافها
- 69 2-3 العاملون بالمكتبة المركزية
- 70 2-4 مستوى خدمات المكتبة المركزية
- 73 2-5 القانون الداخلي للمكتبة المركزية
- 73 3/ المقابلة

قائمة المحتويات

73.....	1-3 عرض المقابلة.....
74.....	2-3 تحليل المقابلة.....
76.....	3-3 نتائج الدراسة.....
77.....	4-3 المناقشة على ضوء الفرضيات.....
78.....	5-3 الاقتراحات.....
78.....	خلاصة.....
81.....	خاتمة.....
84.....	بيليوغرافية.....
88.....	الملاحق.....
90.....	الملخص.....

قائمة المختصرات:

1_ باللغة العربية:

الدكتور	د
الصفحة	ص
المجلة	مج
العدد	ع
دون سنة	(د. س)
الطبعة	ط
دون بلد	(د. ب)

2_ باللغة الأجنبية:

Uni Marc	Universel Marc format
PMP	Programme pour Ma Bibliothèque
TQM	Total Quality Management

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
(69)	العاملون بالمكتبة المركزية	(1)
(70)	مستعملي المكتبة	(2)
(71)	الرصيد الوثائقي للمكتبة	(3)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
(67)	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية بجامعة "مستغانم"	(1)

مقدمة

إن الثورة المعلوماتية التي تميز عالمنا المعاصر وضعت المكتبات أمام تحديات مصيرية في عدة مجالات منها الاتصال والأنترنت ونقل المعلومات وبما أن المكتبة هي دعامة البحث العلمي فهي مطالبة دوماً بحفظ وصيانة وبحث ووضع المعلومات تحت تصرف المستفيدين إذ أن استمرارية المكتبة في المستقبل متعلقة بمدى نجاحها في القيام بهذه الوظائف خاصة، والعالم اليوم يشهد عدة تغيرات على جميع الأصعدة، فالعولمة ألغت كل الحواجز وفرضت نوعاً من الحياة النمطية وأدت إلى ظهور المنافسة في كل المجالات، وبالتالي اضطر الكثير من المستفيدين والمهتمين بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات تشتهر بجودة الخدمة ولم تكن المكتبات بمنأى عن هذه التغيرات حيث أخذت تسعى اليوم أياً كان حجمها أو نوعها (مكتبات جامعية_ وطنية _عامة متخصصة) للإرتقاء بمستوى خدماتها حتى تصل إلى درجة التمييز وهو ما يطمح إليه كل من مقدمي هذه الخدمات من جهة والمستفيدين من جهة أخرى.

تعد المكتبات الجامعية أحد المكونات الأساسية للهيكل الجامعية لأنها هي المسؤولة عن توفير المعلومات لكل من له علاقة بالجامعة أو خارجها من خلال مجموعة المصادر والمراجع والوثائق العلمية التي يستفيد منها القارئ والمجتمع والدولة على حد سواء، لهذا يتطلب تسيير هذا النوع من الهياكل إدارة فعالة تعتمد مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي بدورها تساعد في تحقيق ميزة تنافسية لهذا النوع الموجود داخل الجامعات وهذا بدوره يساعد على البقاء والنمو والتفوق بالمقارنة بمثيلاتها.

إن تبني إدارة المكتبات الجامعية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من شأنه أن يساهم في تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف هاته المكتبات بالشكل الذي يتوافق مع حاجات ورغبات المتعاملين معها.

يعد مفهوم غدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من الأفكار و المبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها لتحقيق أكمل أداء ممكن، والمكتبات تمثل مكانا

مثالاً لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة حيث تمثل المكتبات منظمات خدمية مسخرة لخدمة المستفيدين منها محققة رضا العاملين بها. وتعني إدارة الجودة الشاملة أداء العمل الصحيح بشكل صحيح في المكتبات من المرة الأولى مع الإعتماد على تقييم المستفيدين لمعرفة مدى تحسين الأداء، وتتطلب إدارة الجودة الشاملة في المكتبات إعادة تشكيل الثقافة لديهما والترويج والتسويق لها والتعليم والتدريب والتطوير المستمر وضرورة الإستعانة بالمستشارين في المجال وتشكيل فرق عمل لهذا الهدف والتشجيع والإشراف والمتابعة المستمرة فالمكتبات الجامعية لها تدابير ومواصفات تمكنها من أداء عمل مكتبي جيد وواضح وذو مستوى يلائم مستوى ومكانة المكتبة الجامعية أننا لا نقر إلزامية إتباع هذه المواصفات والتدابير بقدر ما نشير إلى فوائدها وما تقدمه من فائدة وإضافة لعمل حديث وفعال.

ونحاول من هذه الدراسة معالجة الإشكالية بطريقة منهجية بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية واعتمدنا الدقة المطلوبة في طرح فرضيات الإجابة عنها ومعرفة مدى صحتها بعد تحليل النتائج معتمدين على المنهج دراسة الحالة لدراسة وضعية المكتبة المركزية TA الجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

وسنقوم بمتابعة ذلك بالتحليل والتفسير بغية الحصول على نتائج تساعد على تشخيص الواقع لتطوير الجوانب الناقصة واستخلاص بعض الحقائق وعلى هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية مكتبة المركزية ITA نموذجاً بمستغانم".

وتتشكل دراستنا من قسمين نظري وتطبيقي: نتطرق في الإطار المنهجي إلى تحديد موضوع البحث من خلال دراسات سابقة ثم نطرح الإشكالية والفرضيات وتساؤلات البحث.

الفصل النظري تحت عنوان "الممارسات العلمية للإدارة الشاملة في المكتبات الجامعية"، الذي قسمناه إلى ثلاث مباحث: **المبحث الأول** تضمن المكتبات الجامعية وتطوراتها، **المبحث الثاني** تحت عنوان أساسيات حول إدارة الجودة الشاملة، **والمبحث الثالث** بعنوان إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

الجامعية. أما الفصل التطبيقي كان بعنوان " الدراسة الميدانية وصف مكتبة المركزية ITA "فشمل الدراسة الميدانية وكان عبارة عن مقابلة مع مدير المكتبة المركزية. وبعد ذلك التحقق من الفرضيات ووضع نتائج الدراسة الميدانية والخروج ببعض الإقتراحات والتوصيات.

1-الإشكالية

إن توفير الخدمات ذات الجودة العالية. كان يمثل الدور الذي يضطلع به مديرو المكتبات والمؤسسات التوثيقية. أما حالياً فإن المنافسة المتزايدة من أجل الحصول على الموارد والمقتنيات، مع زيادة التعقد في عملية توفير المعلومات مقارنة بطلبات المستعملين المتعددة والمتزايدة والمتنوعة تعني كلها أنه من الضروري أن تضاوي مهارات التصرف، لقد تبين أن التصرف الجيد أمر أساسي لنجاح المؤسسات على اختلاف نشاطها وذلك من أجل تحقيق الربح والفائدة.

تعد المكتبات الحجر الداعم للعملية التعليمية والبحثية فهي تسعى إلى توفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها خدمة لمقررات الدراسة ودعمها للبحث العلمي إضافة إلى تقديم خدمات متميزة تلب حاجات المستفيدين وفي ظل الثورة المعلوماتية التي يشهدها قطاع المكتبات والمعلومات أصبح من الضرورة على المكتبات مواكبة هذا التطور بالاهتمام بضبط الجودة في أداء العمل المكتبي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

إن الإشكالية تعتبر الإطار النظري الشخصي الذي يتم من خلاله طرح مشكلة البحث ولهذا فإنه يجب تحديدها وتشخيصها وعرضها بشكل منسجم لتكون أداة لمعرفة ماهية وحقيقة ما نبحث عنه وفي دراستنا هذه الموسومة "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية" ومن خلال هذا الموضوع يمكننا معرفة الممارسات الضرورية في تجسيد الجودة الشاملة لتقديم الخدمات في المكتبات الجامعية، ولتسليط الضوء على ما تطرقنا إليه نطرح الإشكال التالي: ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟

وفي هذا السياق نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1_ ما هو مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟

2_ ما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟

3_ هل المكتبة المركزية تعتمد على تدابير الجودة؟

4_ ماهي أشهر خطط تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

2_ الفرضيات

الفرضيات: هي إمكانية وضع إطار لحل المشكلة، أي السياق الذي يبحث عن الأجوبة حول السؤال الذي يثير موضوع الدراسة عن طريق التجربة والإختبار.¹

1_ تعتمد المكتبة المركزية على تدابير الجودة وذلك من خلال كفاءتها وكفاءة عاملها.

2_ تحقيق المكتبة المركزية نجاح من خلال اعتمادها على معايير الجودة.

3_ أهم خطط تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة هو عملها على تغيير المستمر.

3_ أهمية الدراسة

لضمان أي بحث علمي مصداقيته. لا بد أن يكون للباحث أهداف معينة يسعى إلى تحقيقها ومن خلال دراستنا حاولنا عرض بعضها، حيث تساعد هذه الدراسة الجهات المعنية في فهم معايير الجودة في المكتبات الجامعية لتجنب عوامل هدر الوقت والجهد، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في إمكانية استثمار نتائجها في خلق حالة من التوازن بين رضا المستفيدين ومستوى الخدمات المقدمة لهم من أجل إشباع حاجاتهم هذه بالإضافة إلى استخدام تطبيق أحد الأساليب الإدارية الحديثة وهو أسلوب الجودة والتي تستخدم في مجال علم المكتبات والمعلومات، لا شك ذلك يضيف أهمية على الدراسة إذ يمكن هذا الأسلوب على تحسين المستمر لمستوى جودة المكتبات الجامعية. كما تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية حيث تعتبر هذي الأخيرة من أهم مظاهر التقدم والرقي التي تتميز بها الجامعة.

¹ فوزي، عبد الخالق؛ علي، إحسان شوكت. طرق البحث العلمي المفاهيم والمنهجيات وتقارير نهائية. [د.ب.]: المكتب العربي الحديث، 2007، ص141.

4- أهداف الدراسة

لضمان أي بحث علمي مصداقيته لابد أن يكون للباحث أهداف معينة يسعى الى تحقيقها. ومن خلال دراستنا حاولنا عرض بعضها:

1_ الوعي بأهمية المكتبات الجامعية.

2_ تسليط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

3_ معرفة دور الجودة في تحقيق أهداف المكتبة الجامعية.

4_ القيام بدراسة شاملة حول المكتبات الجامعية.

5_ منهج الدراسة

وهو المسلك الذي يتخذه الباحث كطريق موضوعي لدراسته لإبرازها وتحديد معالمها وأبعادها الشاملة لقد اعتمدنا المنهج التفسيري الذي يعتمد على التحليل والوصف لتشخيص المشكلة من جوانبها المختلفة مع متابعتها للوصول إلى نتائج وحلول نراها مفيدة وبإمكانها خدمة التوجه الناجح لعمل المكتبات المدروسة.

6_ أدوات جمع البيانات

من بين أهم أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها في الدراسة:

"المقابلة" وتعد المقابلة استبياناً شفويًا يقوم من خلاله الباحث بجمع معلومات وبيانات شفوية من المفحوص. والفرق بين المقابلة والاستبيان في أن المفحوص هو الذي يكتب الإجابة عن أسئلة الاستبيان، بينما يكتب الباحث بنفسه إجابات المفحوص في المقابلة.¹

¹ ذوقان، عبيدات؛ كايد، عبد الحق؛ عبد الرحمان، عدس. البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه.

ط10. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2007، ص114.

7_أسباب اختيار الموضوع

من بين الدوافع التي تواجه الباحث في اختيار الموضوع الذي يصلح للدراسة العلمية ويساهم في إثراء المعرفة فمنها ما هو موضوعي ومنها ذاتي:

1_الأسباب الموضوعية:

- 1_حداثة الموضوع، كثرة الدراسات حول موضوع الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.
- 2_ دور أهمية الجودة في تنظيم وتسيير الحسن للمكتبات الجامعية.
- 3_ الرغبة في معرفة موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية لماله أهمية بالغة.

2_الأسباب الذاتية:

- 1_ التعرف على استخدام وتطبيق أحدث الأساليب الإدارية الحديثة وهو أسلوب الجودة.
- 2_ الاهتمام الشخصي بمعرفة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية؟
- 3_ موضوع الدراسة في التخصص.

8_حدود الدراسة**1_الحدود الزمنية:**

هي تمثل الوقت الذي استغرقته الدراسة وبذلك فقد شرعنا في عملنا منذ بداية شهر مارس 2021 وذلك من أجل البحث المكثف عن المراجع التي تخص موضوعنا.

2_الحدود المكانية:

أجرينا هذه الدراسة بالمكتبة المركزية ITA جامعة مستغانم ولقد اخترنا هذه الجامعة كمجال للدراسة.

3_الحدود البشرية:

شملت حدود الدراسة البشرية مسؤول المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

9-الدراسات السابقة

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث الذي سبقت بحثه، لأن اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، ففتيد الباحث في التعرف على الكثير من المراجع والمصادر، لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة ومشابه لدراستنا وتتلخص دراستنا فيما يلي:

الدراسة الأولى: تحت عنوان "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: للمكتبة المركزية TAالمستغانم": وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات بجامعة مستغانم، 2019. من إعداد الطالبتين بوزيد حنان؛ بن يحي أحلام، تحت إشراف الأستاذة: محمدي نادية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في تحسين أداء العاملين داخل المكتبات وبيان انعكاسات الإيجابية في أداء نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في التحسين المستمر واعتماد الإدارة على معلومات عند اتخاذ القرارات ودعمها.

الدراسة الثانية: تحت عنوان «قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بغليزان»: وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق بجامعة غليزان، سنة 2016. من إعداد الطالبتين غالم إبتسام وعروس فاتحة. وتحت إشراف الأستاذ: لحضري.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الجودة وأساليبها وأهميتها وكذا مراحل تطبيقها في المكتبات الجامعية مع تسليط الضوء على مقاييس والمواصفات الحديثة المتمثلة في معيار إيزو في ميدان المكتبات خاصة ما يحتويه معيار إيزو 9000 الذي يجسد الجودة بمعناها الحقيقي مع التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية، وذكر أبعاده مع تبيان مقياس جودة الخدمة.

الدراسة الثالثة: تحت عنوان "مدى تطابق معايير الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية: مكتبة الكلية جامعة مستغانم": وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة

والتوثيق بمستغانم، سنة 2018. من إعداد الطالبتين بن عودة فاطمة الزهرة وبوشيبة يمينة. تحت إشراف الأستاذ عبد الله ثاني محمد النذير.

تهدف هذه الدراسة الى في مساعدة الجهات المعنية في فهم أعماق لمعايير الجودة في المكتبات لتجنب عوامل هدر الوقت والجهد بحيث يعتبر نظام الجودة الشاملة سمة من سمات عصر المعلومات، وتكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية حيث تعتبر هذه الأخيرة من أهم مظاهر التقدم والرقي التي تتميز بها الجامعة.

10-مصطلحات الدراسة

الإدارة: هي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (مادية، بشرية، طبيعية) من خلال تطبيق وظائف الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) على الوظائف الفنية (الإنتاج، التسويق، المالية) باستخدام الجهود الجامعية لتحقيق الهدف المنشود.¹

الجودة: Quality هي الدرجة التي بها تلبي الخدمة أو المنتج أو تفوق متطلبات العميل أو وتوقعاته.²

إدارة الجودة الشاملة: هي اختصار إ، ج، ش بالإنجليزية "Total Quality Management" في جوهرها هي توجه إداري للنجاح بعيد المدى من خلال إرضاء العملاء. من خلال إ، ج، ش كل أعضاء المؤسسة يشاركون في تحسين الإجراءات، منتجات، الخدمات والثقافة السائدة في مكان العمل.³

¹ مفتاح، محمد دياب. معجم المصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. إنجليزي -عربي معجم مشروح مع مسرد عربي -إنجليزي. عمان: دار المنهجية للنشر والتوزيع ، 2010، ص12.

² خالد، عبد الصرايره. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عربي_إنجليزي. عمان: دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص16.

³ متوفرة على الرباب ط <http://ar.m.wikipedia.org> يوم 2021/05/23 على الساعة 22:20.

المكتبات الجامعية: هي مكتبة أو نظام مكتبات ينشأ ويدعم ويدار بواسطة الجامعة بمقابلة احتياجات

الطلاب.¹

¹مفتاح، محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات (انجليزي عربي).

مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع.1995، ص234.

الفصل

النظري:

الممارسات العلمية للإدارة الشاملة في المكتبات
الجامعية

تمهيد

1/ المكتبات الجامعية وتطوراتها

2/ أساسيات حول إدارة الجودة الشاملة

3/ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

خلاصة

تمهيد

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على الإهتمام الكبير من قبل المديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين كإحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية وقد وصفت بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب.

ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية، تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية، والجهود الإبتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الإرتقاء والتحسين والتطوير المستمرين.

فقد أصبح الحلم والأمل هو تضافر التخطيط الإستراتيجي مع الإقترابات المنظومة المعبر

عنها بإدارة الذكية التي تتضمن في أفاقها الجودة الشاملة، وذلك إعتقاداً على مفهوم أساسي "بأن كل نشاط يؤدي بالمكتبة يجب أن يخدم شخصاً ما بشكل مباشر أو غير مباشر بالتساوي بين كافة الزائرين"، واعتبارها ومعاملتها كجزء مكمل وأساسي في عملية إدارة التغير بالمكتبات الجامعية وفي قطاع المعلومات التي تقدمها الجامعة بصورة عامة.

المبحث الأول: المكتبات الجامعية وتطوراتها.

لقد وردت العديد من التعريفات حول المكتبات الجامعية نذكر منها مايلي:

1_تعريف المكتبات الجامعية:

تعرف المكتبة الجامعية بأنها : تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات ، وذلك لتقديم المعلومات وخدمات المكتبة المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي.¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد؛ الرقب؛ بشيرمصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. 2008.ص141.

المكتبة الجامعية :

هي مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة "الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع" و تنظيمها، فهرستها وترتيبها على الرفوف و استرجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين "قراء وباحثين" على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمات الإعارة والمراجع و الدوريات و التصوير والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية و البث الإلكتروني للمعلومات، و الخدمات الأخرى المحوسبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا في مجال علم المكتبات والمعلومات.¹

وتعرف المكتبات الجامعية:

بأنها الوسيلة التي يكتسب بها الفرد المعارف والمهارات والخبرات المكتبية التي تمكنه من الاستخدام الواعي والمفيد لمختلف أوعية المعلومات لتحقيق أغراض الدراسة أو الإطلاع وهي بهذا المعنى تعد الوسيلة التي يتعلم بها الفرد كيفية استخدام المقتنيات.²

وعرفها نورمان هايام "NORMAN HIGHAM"

في كتابه المكتبة هي لب وجوهر الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال.³

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية:

¹ أحمد، نافع المدادحة. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص 13.

² السعيد، مبروك إبراهيم. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. 2014، ص 20.

³ محمود، قطر، الإدارة الاستراتيجية للمكتبات الجامعية. القاهرة: دار العلوم لنشر والتوزيع، 2010، ص 61.

بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الإحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات.¹

وتعرف على أنها تلك المكتبة التي تكون تابعة للجامعة أو الكلية أو للمعهد العلمي... إلخ وتعمل على تيسير الإفادة من مقتنياتها للباحثين وأعضاء هيئة التدريس وطلاب هذا الكيان الأكاديمي على مختلف مستوياته الدراسية.

2 - أنواع المكتبات الجامعية:

تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالبا من الكتب ومنها اشتقت تسميتها، وتتنوع المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوعة بطبيعته. الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع. وضعت في هيكل تنظيمي هو كالتالي:

1- المكتبات المركزية

2- مكتبات الكليات

3- مكتبات الأقسام والمعاهد

4- المكتبات المخابر أو المختبرات

أولاً: المكتبات المركزية: هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائط المعلومات المختلفة وذلك لأن إقناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة.²

¹سيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي-عربي.

القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2002. ص 24.

²أحمد، نافع المدادحة. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. المرجع نفسه. ص 56.

كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجود بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات، وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها بشكل عام فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة الوصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة.

ثانيا: مكتبات الكليات:

لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى التي يمكن أن تحقق الفائدة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا، التابعين الأقسام المشكلة للكلية.

وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخطوط الإرتباط بشبكة الأنترنت. ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تحقيق الضغط على المكتبات المركزية سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو تكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من الجوانب التنظيم والتخزين.

ثالثا: مكتبات الأقسام والمعاهد

ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات خلال سنوات السبعينيات، وتعدد التخصصات العلمية، مما استدعى فتح أقسام (معاهد) جديدة، نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين، وهذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية في تلبية حاجات جميع القراء، مما دفعها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد وقد تطورت هذه الفروع ونمت شيئا فشيئا بالكتب والوثائق، مما جعلها في مكانة لاستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال الخدمات الفاعلة التي تقدمها، وهذا أعطاه قيمة بعد أن كانت مجرد¹

¹ أحمد، نافع المدادحة. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، المرجع سبق ذكره، ص56.

فروع للمكتبة أو مركز للوثائق.

رابعاً: مكتبات المخابر أو المختبرات:

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد، ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد، بشكل لا يمكن الإستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضاً أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الأنترنت.¹

3- أهداف ووظائف المكتبات الجامعية:

3_1_ أهداف المكتبات الجامعية:

عند التخطيط لإنشاء أي مكتبة جامعية لابد من تحديد أهدافها قصيرة طويلة الأجل والتي تمثل مجموعة الأغراض الدقيقة والمرشدة لإنشاء وإدارة تلك المكتبة وإذا لم يتم تحديد واضح للأهداف المبتغاة منها يصبح أي جهد تقوم به المكتبة عشوائياً وغير منتظم، حيث إن أهداف المكتبة ذاتها هي التي ستحدد مسار بناء مجموعات مصادر المعلومات بها وتنظيمها وتخطيط خدماتها وتطويرها مستقبلاً فهذه الأهداف تشكل الأغراض التي تتحقق وفق مجموعة المعايير التي يقاس على أساسها نجاح أفضل الخدمات المكتبية المقدمة:

ويحدد محمد ماهر حمادة أهم الأهداف للمكتبة الجامعية فيما يلي:²

¹ أحمد، نافع المدادحة. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. المرجع السابق. ص 56_57.

² السعيد، مبروك خطاب. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع. 2014، ص 209.

1- خدمة المناهج التعليمية، وذلك عن طريق توفيرها للمصادر التعليمية من كتب ومراجع ومذكرات وكتيبات وغيرها من المواد المتعلقة بالمناهج الدراسية، والتي تساعد على تدعيم وإثراء هذه المناهج وشرحها للطلاب.

2_ مساعدة الطلاب على إعداد الأبحاث والتكليفات الدراسية الخاصة بهم.

3_ المكتبة الجامعية مركز هام لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية بين جميع مكاتب البحث.

4_ نقل التراث العالمي من وإلى اللغة الأم (لغة المجتمع المحلي).

ويرى محمد صالح عاشور أن أهم أهداف المكتبة الجامعية تتمثل فيما يلي:

1_ توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازياً، بحيث تخدم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات .

2_ تقديم خدمات الإعارة الخارجية والداخلية.

3_ تجميع وإقتناء وتحليل وتنظيم واسترجاع وبحث المعلومات المطلوبة للمستخدمين منها بأسرع وسيلة ممكنة.¹

ويمكن إجمال أهداف المكتبة الجامعية في النقاط التالية:

1_ تشجيع النشر الجامعي ودعمه.

2_ تطوير النظم المكتبة بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.

3_ توفير مصادر المعرفة البشرية والإنسانية لخدمة التخصصات المختلفة.²

¹ السعيد، مبروك خطاب. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. المرجع نفسه. ص 210.

² غوار، عفيف. أنظمة تسيير وحدات التزويد والإقتناء المكتبات الجامعية. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات والعلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية جامعة وهران، 2008_2009، ص 43.

4_ تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين.

5_ تنظيم المصادر والمجموعات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة.

6_ تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.¹

3_2 وظائف المكتبات الجامعية:

للمكتبات الجامعية العديد من الوظائف نذكر منها ما يلي:

1_ خدمة أهداف الجامعة، رسالة المكتبة، هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع.

2_ تنظيم مواد المكتبة وتهيئتها للاستخدام، أي تنظيم المواد بحيث تخدم بطريقة أفضل رواد المكتبة ومن يستفيدون من هذه المواد، فالكتب التي يستخدمها طلاب المرحلة الجامعية الأولى في مكتبة الكلية، يمكن أن تنظم بطريقة أبسط من تلك التي تستخدم مع مواد البحث، وتتضمن عملية التنظيم هذه أيضا شمول الفهرس المركزي لجميع المقتنيات ذات الأهمية والموجودة بمكتبات الأقسام ومكتبات الكليات إذا وجدت.

3_ توفير الكتب والمراجع والمواد المكتبية الأخرى وإتاحتها وإعارتها للهيئة التدريسية والطلاب من أجل الاطلاع وتوسيع دائرة معرفتهم عن الموضوعات التي يدرسونها. والقيام بعمل الأبحاث المختلفة التي تطلب منهم أثناء دراستهم.

4_ بناء المجموعات المكتبية المختلفة، بما يتضمن توفير المقتنيات الأساسية، لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الاختيار والتسجيل وغيرها من العمليات المكتبية اللازمة.²

¹ ربحي، مصطفى عليان. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2018. ص40.

² جمال، توفيق العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع. 2014، ص89.

- 5_تنظيم تلك المجموعات وما يتضمنه ذلك من عمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والجرد، وغيرها من العمليات المكتبية التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.
- 6_استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية التي تتضمن الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات الموجودة ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع، فضلا عن استرجاع المعلومات المتخصصة.
- 7_تقديم وسائل البحث في أكبر عدد ممكن من حقول المعرفة.
- 8_البحث والتطوير وتعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة والاستفادة بالشكل الصحيح من مقتنياتها.
- 9_استقبال الباحثين من الجامعات العربية الشقيقة لعمل البحوث العلمية المطلوبة منهم بعد التصريح لهم من قبل الأمن وإدارة الجامعة.
- 10_تقديم الخدمات المكتبية لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا وخدمة المجتمع، من خلال تقديم خدماتها إلى كل من يريد الاستفادة من مقتنياتها.
- 11_المكتبة الجامعية، مركز كبير ومهم من مراكز نشر وتوزيع المعلومات والأبحاث التي يقومها الطلاب والأساتذة والباحثون.
- 12_العمل دائما على توفير العنصر البشري المؤهل مكتبيا، ذي الكفاءة العلمية العالية، وعلى أن يكون حجم العاملين يسمح بتنظيم مصادر ومقتنيات المكتبة وتطويرها لخدمة التدريس والبحث.¹
- 13-إدارة وتنمية المجموعات بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها من العمليات اللازمة لذلك.²

¹جمال، توفيق العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. المرجع نفسه، ص90- 91.

²أحمد، بدر؛ محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير

التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار الغريب للطباعة والنشر، [د.س]، ص31.

4_ المكتبات واتجاهات التطوير

المكتبة الجامعية وأهميتها:

من المسلم به أننا نعيش في عصر يتسم بالتقدم والتطور العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشمل مختلف مناحي الحياة وإن تطور هذه الحياة وتقدمها يقوم على أساس من العلم والبحث الذي يدخل كعامل مهم في مختلف مناحي الحياة ونشاطاتها ومقوماتها، وهنا يأتي دور المعلومات التي تطلب دورا مهما وأساسيا في مختلف مجالات التنمية والتطور.

وقد يتبادر إلى الذهن تساؤل يطرح نفسه، لماذا كل هذا الاهتمام بالمعلومات؟ والإجابة عن هذا التساؤل يمكن طرحه وإيضاحه في أن المعلومات منذ القدم وحتى عصرنا الحاضر تشكل الأساس المتين والقوي الذي تبنى عليه الدول استراتيجيتها وخططها، التتويه في المجالات العلمية والثقافية كافة..... إلخ.

ولأهمية المعلومات لابد أن تحتل المكتبات العبيء الأكبر في الحصول على مختلف أوعية المعلومات ثم تتولى تلك المكتبات القيام بتنظيمها بأساليب فنية ساعية في ذلك تيسير الوصول إلى تلك الأوعية في أسرع وقت وبأسهل طريقة وهكذا تركزت وظائف المكتبات في محاور ثلاثة تمثلت في: - اقتناء الأوعية. - الاعداد الفني لها. - تقديم الخدمة المكتبية المطلوبة والمتوقعة.

ومن هذا يتضح أن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لأنواع المكتبات الأخرى إذ تمثل هذه المكتبات الجامعية العمود الفقري لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي.

ويعود سبب ذلك إلى أن هذه المكتبات تقدم خدماتها لفئة الجامعيين وهم الباحثون والدارسون، وهاتان الفئتان تمثلان خلاصة المجتمع، والعقل المفكر للأمة.

ولهذا فإن أهمية المكتبات الجامعية تبرر من خلال المساهمة الفعالة لها في مجالات الدراسة والبحث فالجامعة كمؤسسة تعليمية وظيفتها الأساسية ذات عناصر ثلاثة هي:¹

¹ أحمد، نافع المدادحة. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. المرجع السابق، ص37.

1_نقل المعرفة.

2_إيداع المعرفة.

3_خدمة المجتمع.

ولقد أصبحت المكتبات الأكاديمية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الأم وهي الجامعة وفي الدول التي تأخذ بالنظم تقييم الجامعات ووصفها في مستويات للإعتراف بشهادتها كالولايات المتحدة الأمريكية فإن المكتبات هي المقومات الهامة في تقييم الجامعة والإعتراف بها.

وإزاء ذلك فالمكتبة الجامعية مركز فكر وبحث ويرتادها نخبة المجتمع من الأساتذة والباحثين تسعى إلى رفع المستوى الثقافي لهم، وجعلهم أكثر فاعلية في المجتمع وأكثر تفتحاً للمستويات الملقاة على عاتقهم وعلى هذا الأساس فالمكتبة الجامعية تؤدي دوراً تربوياً وثقافياً في المجتمع، ولأجل ذلك صح تسميتها بالمؤسسة الثقافية.

ومن هذا المنحنى لم تعد المكتبة الجامعية بشكلها التقليدي قادرة على الوفاء باحتياجات العلماء والباحثين والمتخصصين من المعلومات، أمام مشكلة انفجار المعلومات، وهذا بالتالي أدى إلى ظهور الحاجة إلى تطوير تلك المكتبات لتكون جهاز معلومات يقوم لعمليات التجميع الإختياري والتحليل والتنظيم والاختزان والنسخ والنشر والاسترجاع لتلك المعلومات حسب احتياجات العلماء والباحثين والمتخصصين ومتطلباتهم.¹

5_المكتبات الجامعية كجهاز معلومات متطور وخدمتها للبحث العلمي:

لم تعد المكتبة بشكلها التقليدي قادرة على الوفاء باحتياجات العلماء والباحثين والمتخصصين من المعلومات، أمام مشكلة انفجار المعلومات وما يرتبط بها وبالتالي ظهرت الحاجة إلى تطوير المكتبة²

¹ أحمد، نافع المدادحة. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. المرجع السابق، ص 38_39.

² سهام، عميمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2011_2012، ص 40_41.

الجامعية إلى جهاز معلومات يقوم بعمليات التجميع والاختيار والتحليل والتنظيم والاختزان والنسخ والنشر والاسترجاع لتلك المعلومات حسب احتياجات ومتطلبات البحث العلمي بصفة عامة العلماء والباحثين والمتخصصين بصفة خاصة. وإذا كانت المكتبة التقليدية تهتم باقتناء الكتب وفهرستها وتصنيفها ثم خدمتها عن طريق الإعارة والمراجع والقراءة، فإن جهاز المعلومات يهتم بالإضافة إلى تلك الأنشطة السابقة، باختيار مختلف أنواع المطبوعات وخصوصا الدوريات وتقارير البحوث المنشورة وغير المنشورة، ثم يتولاها بالتحليل العميق من تكشيف واستخلاص ثم يهتم بعمليات النشر والتحرير والترجمة والتصوير والنسخ، وعادة ما يستخدم في عملياته الحاسبات الإلكترونية لأداء عملياته بسرعة وكفاءة، وتحتاج المكتبة لقيامها بخدمات المكتبة إلى متخصصين موضوعيين واختصاصيين في المعلومات مديرين في علوم المكتبات وفي تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى مبرمجين ومحلي النظم، وتبقى المكتبات الجامعية في تطوير مستمر خدمة للبحث العلمي وحفاظا على دورها الريادي في تطويره، خاصة في ظل البيئة الإلكترونية التي تعطي جميع المجالات.

6_ دور المكتبات الجامعية في البحث العلمي

يحتاج البحث العلمي خدمات معلومات متطورة ومواكبة للتقدم العلمي الحاصل في جميع التخصصات الجامعية، وبالتالي موضوعات البحث العلمي، الأمر الذي يجعل المكتبة الجامعية مضطرة بدورها لمواكبة هذا التقدم وذلك عبر متابعة الإنتاج الفكري العالمي. للحصول على أحدث ما ينشر ضمن مختلف أوعية المعلومات من كتب ودوريات ومنشورات علمية ورسائل جامعية، وقوائم ببيوغرافية ومستخلصات وكشافات ورسائل سمعية بصرية، مع الإفادة من شبكات المعلومات الوطنية والدولية ونظمها المتطورة، فالمكتبات الجامعية تعمل على النهوض بالمستوى الفكري للمجتمعات والارتقاء بالفكر العلمي، وتجديد العلوم والمعارف بالإضافة ونشرها من أجل الإفادة وتساعد على مسايرة التقدم العلمي العالمي بالإحاطة بما يكتبه الآخرون من الباحثين وتبرز الحقائق¹

¹ سهام، عميمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. المرجع

والمعلومات لتسهيل البحث العلمي ،وتقدم هذه المعارف موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين بعد الإلمام بآخر ما وصلت إليه البحوث في التخصص حتى لا يقع تكرار النتائج نفسها والمعلومات العلمية نفسها والتحكم في هذا الفيض الهائل من المعلومات وتنظيمه وتيسير استعماله من طرف الباحثين وتقدم المعلومات الجديدة في تركيب منطقي للأفكار على أسس وقواعد مبسطة تم التوصل إليها ، وتختار الإنتاج الفكري بطريقة منظمة ،وتوفر المراجع الإرشادية في المجالات العلمية التي تفتضيها استراتيجيات البحث والتدريس بالمؤسسة الجامعية ،وتعرف أعضاء الهيئة التدريسية بنظم التصنيف والتحليل الكشفي والفهرسة التحليلية المتبعة وتنمي روح البحث العلمي والدراسة لدى طلاب الدراسات العليا وتدريبهم على أساليب ومنهجية البحث العلمي وهكذا تلعب المكتبة الجامعية دورا هاما في دعم البحوث العلمية ،وتقديم المعلومات التي يطلبها أو يحتاجها الباحثون أثناء إعداد بحوثهم .¹

7_ مستقبل المكتبة الجامعية:

يمكن اعتبار المكتبة من أهم الأماكن التي تجري فيها البحوث، كما أنها من أهم مصادر المعرفة، إلا أن التغيرات الرقمية الحاصلة اليوم تفرض عليها تحسين نمط عملها وبعثها خاصة في العشرية القادمة، ولهذا يجب عليها إعادة النظر في أمور كثيرة منها:

- ❖ توفير مساحة عمل ذات جودة عالية على اعتبار أن المكتبة عبارة عن مكان فيزيقي.
- ❖ يجب أن تتوفر فيه الشروط اللازمة لمستعمليه، وكذلك لتخزين الصحي لمقتنياتها.
- ❖ استعمال الوسائط المتعددة وخدمات الإعارة عن بعد عن طريق التحكم في تقنيات المعلوماتية.
- ❖ استخدام الفهارس الرقمية، وتنظيم الأرشيف وإمكانية الوصول إليه.²

¹سهام، عميمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. المرجع سبق ذكره، ص 41.

²جمال، توفيق العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. المرجع سبق ذكره، ص 102.

8_التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجامعية تواجه اليوم أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها، ومنطلقاتها، وسبل عملها، وأن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة، وتتبنى التكنولوجيا وتتكيف مع خدمة روادها، وهناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية خاصة العربية، وهي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة والمعاصرة، وفيما يلي عن أهم هذه التحديات:

❖ تحدي الأنترنت:

أصبحت الأنترنت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية، بسبب الخدمات الكبيرة المتنوعة الحديثة المتجددة والسريعة، حيث أدى ذلك للإقبال الكبير على خدمات المكتبة . في حين أن استغلال الحاسب الآلي في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود وشروط أمام المستفيدين ومن جهة أخرى فإن شبكة الأنترنت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية وذلك بتقديم معلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة وبمصالحتها ونظامها الداخلي وتسهل البحث في قواعد المعلومات الببليوغرافية المجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم، فقد أصبحت الأنترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الإلكتروني أو نقل الملفات.

❖ تحدي المكتبات الإلكترونية:

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة، تقوم أساسا على استخدام الوسائل الإلكترونية والمعلومات الرقمية ويحتاج ذلك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية ومراكز البحث ،ومن واجب الجامعة تحضير المنشورات والمعلومات العلمية لتغذية¹

¹السعيد، مبروك خطاب. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق

للنشر والتوزيع، 2014، ص 70.

المكتبات الالكترونية مثل الأطروحات والرسائل الجامعية والبحوث ومنتجات الوسائط المتعددة فوق أقراص مدمج (CD_ROM) بالتعاون مع دو النشر، أو وضعها على الخط المباشر.

فاليوم المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الالكتروني وزيادة الإنتاج الفكري والتحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها، والتحدي المعرفي حتى تواكب تطورات العصر.¹

المبحث الثاني: أساسيات حول إدارة الجودة الشاملة:

1_ مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

لإدارة الجودة الشاملة عدة تعاريف مختلفة نذكر منها ما يلي:

الجودة الشاملة بصفة عامة:

هي عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من تحسين الأداء داخل المؤسسات البحثية أو التجارية وتعتمد على مشاركة جميع الأعضاء في المؤسسة.²

كما عرفها معهد الجودة الفيديريالي أنها: منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل إذا يتم استخدام الأساليب الكمية للتحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة.³

إدارة الجودة الشاملة تعتبر معيار للتميز والكمال يجب تحقيقه وقياسه، وهي الإهتمام بكل شيء وبالتفاصيل على حد سواء من أجل الوصول إلى الكمال، فلا مجال للصدفة أو التخمين.⁴

¹ السعيد، مبروك خطاب. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. المرجع نفسه، ص 71.

² نخبة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. ط2. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات. 2010، ص 56.

³ السعيد مبروك، ابراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة. الهندرة إدارة المعرفة الإدارة الإلكترونية. ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. ص 125.

⁴ عمر، وصفي عقيلي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر). عمان: دار وائل للنشر، 2000، ص 17.

وعرفها "بهارات واكهلو": أنها التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أو تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى وفي كل وقت.¹

تعتبر إدارة الجودة الشاملة التطوير المستمر والتفوق والنمو في الأداء لإسعاد وإرضاء المستفيدين، والسعي باستمرار إلى التحسين وتخفيض العيوب في العمليات أو المنتجات، وهدفها تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات، وتعني التضامن والتعاون بين الإدارة والعاملين لتحقيق الجودة العالية في المنظمة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر.

2_ أهداف إدارة الجودة الشاملة:

إن أبرز أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات هو تطوير جودة المنتجات أو الخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف وتقليل في الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة أو المنتج المقدم للمستهلك أو المستفيد وعلى العموم يمكن وصف أهداف الجودة الشاملة بالآتي:

- ❖ تحسين جودة المخرجات بشكل مستمر.
- ❖ خلق بيئة لدعم التطور المستمر والمحافظة عليه.
- ❖ تقليل الهدر في الجهد والوقت.
- ❖ اشتراك الجميع في عملية التطوير.
- ❖ تطوير أدوات قياس الأداء والجودة.
- ❖ كسب ثقة العملاء والمحافظة عليها باستمرار.
- ❖ زيادة كفاية العاملين.²

¹توفيق، عبد الرحمان يوسف. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، [د.س]، ص16.

²محسن، علي عطية. الجودة الشاملة والجديد في التدريس. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص85_86.

❖ تمكين العاملين من تحديد المشكلات وتحليلها ووضع الخطط اللازمة لمنع حدوثها على اتخاذ القرارات.

❖ تقليل المهام والفعاليات قليلة الفائدة.

❖ جذب العملاء والقدرة على التنافس.

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول إن تبني إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يحقق الفوائد التالية:

❖ زيادة ربحية المؤسسة وذلك لأن إدارة الجودة الشاملة تعني عمل الأشياء الصحيحة بطريقة من أول مرة، ويترتب على هذا المبدأ قلة الأخطاء وعدم إعاقة العمل الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الأرباح.

❖ رفع القدرة على التخطيط والتحليل واتخاذ القرارات.

❖ رفع كفاية القيادة الإدارية وتوسيع أفقها وتوجيه تفكيرها.

❖ جعل المؤسسة أكثر استجابة للتغيرات البيئية.

❖ المحافظة على حيوية المؤسسة ونشاطها لأن تبني إدارة الجودة الشاملة يعني التجديد والتحسين المستمر فضلا عن التعليم والتدريب المستمر، والتكيف المستمر مع متغيرات البيئة وهذا يجعل المؤسسة في حالة حيوية ونشاط مستمر لا يتوقف.

❖ ثقة المجتمع ورضا المستفيدين، من فوائد إدارة الجودة الشاملة كسب ثقة المجتمع عن طريق إشباع رغباتهم، بأعلى جودة مع أقل تكلفة.

❖ تحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبني أسلوب المشاركة الجامعية، وفرق العمل، وتبني تحسين الجودة والتدريب المستمر.¹

3_ مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تقوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، والتي

¹ محسن، علي عطية. الجودة الشاملة والجديد في التدريس. المرجع نفسه، ص 86.

يمكن للإدارة أن تتبناها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، فإنها ستنجح حتماً في تحقيق مستوى متميز من الجودة ويمكن تلخيص هذه المبادئ على النحو التالي:

1- **دعم الإدارة العليا:** ينبغي على الإدارة العليا بنفسها أن تقوم بتنشيط عملية إدارة الجودة الشاملة حيث أنها تمسك في يدها الواقع بسلطة اتخاذ قرارات استراتيجية وهامة، وهذا الإشتراك المباشر للإدارة العليا يمكن من اتخاذ قرار سريع وبالتالي يضمن إجراء سهل لعمليات إدارة الجودة الشاملة.

2- **التخطيط الاستراتيجي للجودة:** إن التخطيط الإستراتيجي الفعال يعد أمراً حتمياً لإنتاج مخرج جودة كما أنها تمكن الإدارة من تحديد عملائها وأولوياتهم وبالتالي تحديد أنواع المخرجات.

3- **التركيز على العميل:** يتم تحديد الجودة عن طريق العميل أو أساس الجودة هو العميل، فمخرج الجودة هو الذي يفني بالهدف الجماعي أي العملاء، على هذا يطلب من إدارة الجودة الشاملة أن تركز على عملائها فيما يقومون به من عمل. وتحتاج الإدارة إلى التعرف على احتياجات العملاء مسبقاً قبل أن تنتج مخرج جودة. وهذه الاحتياجات تصلح كأساس في تحديد سمات المخرج (المنتج والعمليات المطلوبة).

4- **التدريب وزيادة إلمام العاملين بالجودة:**

إن التدريب في مجال الجودة يعد مرحلة أولية أو أساسية اتجاه تحقيق النجاح في إدارة الجودة الشاملة، حيث أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يتطلب دعم ومشاركة العمال المهرة وذوي المعرفة، والعاملين ذوي المعرفة تكون أخطائهم البشرية أقل وبالتالي ضمان منتج خالي من العيوب. وفي برنامج التدريب على الإدارة القيام بعملية التنوير لأفرادها بشأن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وسياسات الجودة والإستراتيجيات الإدارية، فالوعي بذلك يزيد حتماً التزام العامل وتقلل من معارضته للتغيرات الناشئة عن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.¹

¹ ضياء الدين، زاهر. إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005، ص 109_136.

5- مبدأ العمل الجماعي: يعد العمل الجماعي بين موظفي الإدارة قوة موحدة لضمان نجاح الإدارة

في جهودها لتحسين الجودة، ويتواجد العمل الجماعي إذا كان هناك تعاون والتزام واندماج كلي من جانب العاملين، من الضروري أيضا الاستجابة لاقتراحات العاملين وآرائهم الإيجابية.

6- مبدأ قياس الأداء: انطلاقا من مقولة أن الأداء الذي لا يقاس لا يوجد له فإنه يجب تدعيم عملية

تحسين الجودة في المؤسسات الحكومية بنظام قياس أداء جيد يوفر التغذية الراجعة للإدارة حول

ما تحقق من تقدم وإنجاز، وهذه المعلومات ذات أهمية وظيفية في إجراءات التخطيط المستقبلية

ومن أجل ضمان نجاح إدارة الجودة الشاملة يجب على الإدارات الحكومية إيجاد أنظمة قياس

أداء لكل نوع من المخرجات أو الخدمة المقدمة.¹

7- التحسين المستمر: وهذا التحسين يشكل جوهر الجودة الشاملة؛ فالغرض الأساسي من القيادة

والإدارة هو العمل على تحسين المنتجات والخدمات وتطويرها، وليس تخليد أو تأكيد مستوى

معين من القبول على أن يكون التحسين رغبة دائمة من قبل المنظمة وإدارتها في تحقيق تحسن

تدريجي وخلاق في كل العمليات.

8- الشمولية: تعني أن مسؤولية الجودة الشاملة تضامنية بين كل المستويات التنظيمية وبين كل

العاملين، وكل العناصر والمكونات الداخلة في النظام (مدخلات، عمليات، مخرجات) في كل

الأوقات، يجب التوازن في السعي نحو تحقيق رضا العملاء من الداخل والعملاء من الخارج.²

4_ عناصر إدارة الجودة الشاملة:

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مجموعة العناصر أو القيم الأساسية التي لا بد من توافرها لدى أي³

¹ ضياء الدين، زاهر. إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، المرجع نفسه، ص 150.

² أشرف السعيد، أحمد محمد. الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي. المنصورة: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2007، ص 138_140.

³ نبيل، سعد خليل. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2011، ص 115.

مؤسسة ترغب في تطبيق الجودة نذكر منها ما يلي:

- ❖ **جودة يحددها التلميذ أو الطالب:** وهي قيمة المفهوم الإستراتيجي الذي يقوم على أن التربية تتحسن كلما تحمل الطلاب والآباء ورجال الأعمال المسؤولية، ويعتبر ذلك بعدا استراتيجيا معناه أن المؤسسة تتحسن كلما تحمل المدرسون والطلاب وقيادات العمل معا مسؤولية الجودة والتطوير، واتبعوا معايير ومستويات عمل متقدمة.
- ❖ **القيادة:** وهي وعي ذاتي وتفكير مستمر و استراتيجيات عمل، وتشير هذه القيمة إلى أن الإداريين وأعضاء هيئة التدريس يجب أن يخلقوا لأنفسهم وبأنفسهم قيمة جودة محددة داخل المؤسسة، وعلى ذلك يجب أن يوفر الإداريون والمدرسون لأنفسهم داخل المؤسسة قيما واستراتيجيات ونظاما وتقنيات من أجل تحقيق التميز والجودة داخل المؤسسة.
- ❖ **التحسين المستمر:** يجب أن يكون هناك توجيهها كاملا للإدارة والأفراد لتدعيم قيمة التربية لدى الطلاب من خلال التفاعل المستمر والعمل على تحقيق التوازن والاستغلال الأمثل للمواد المتاحة من خلال التخطيط والتقييم المستمر فيجب أن توجه الإدارة التربوية بالمؤسسة التعليمية والأفراد نحو تدعيم التحسين المستمر من خلال التفاعل والعمل المستند إلى دوائر التخطيط والتقييم وتحسين استعمال المصادر عمليا.
- ❖ **الإستجابة السريعة:** وتعني أن الإستجابة السريعة لمتطلبات السوق تؤدي إلى تحسين متزامن في الجودة.
- ❖ **منع المشكلات:** وتشير إلى قيمة الفعل السريع الذي يصحح المسار ويمنع حدوث المشكلات ويقلل التكلفة المرتبطة بالمشكلات، وعلى ذلك ينبغي أن تقوم المؤسسة بتصحيح مسار العمل بأول حتى يمكن منع حدوث المشكلات قبل وقوعها، وتقليل الفاقد، ويكون الهدف عندها هو حماية الطلاب من الفشل بدلا من مجرد دراسة الفشل بعد وقوعه.¹

¹ أنبيل، سعد خليل. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية. المرجع نفسه،

- ❖ **الرؤية المستقبلية:** وتعني تنمية النظرة بعيدة المدى لدى الطلاب والمدرسين والآباء وترجمتها إلى خطط واستراتيجيات ومصادر تدريب مستمر.
- ❖ **الإدارة بالواقع:** وتعني الإعتماد على البيانات والمعلومات والتحليلات الإحصائية لأداء الطلاب والإتجاهات والبرامج والتكنولوجيا المساعدة والتكلفة والعائد.
- ❖ **الشراكة:** وهي قيمة تبادل المنافع مع المجتمع المحيط من خلال الإتفاقيات مع النقابات والإتحادات ومؤسسات الإنتاج وجمعيات رجال الأعمال وكل مؤسسات المجتمع.
- ❖ **مسؤولية المجتمع المحلي:** وهي قيمة تعكس مسؤولية المؤسسة والمجتمع المحيط في حل المشكلات الخاصة بحماية البيئة والصحة والتعليم.¹

5_خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومراحلها

5_1/خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

هناك مجموعة من الخطوات العامة التي يمكن للإدارة اتباعها في تطبيق هذا البرنامج في المؤسسة وهي كالتالي:

❖ الخطوة الأولى:

التزام وتعهد الإدارة العليا بتنفيذ البرامج وهو من الخطوات المهمة إذ أنه من الضروري توعية القادة والمسؤولين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها، وأن تكون الإدارة العليا نموذجاً مثالياً يقتدي به أفراد المؤسسة.²

¹ نبيل، سعد خليل. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية. المرجع سبق ذكره، ص116.

² محمد عوض، الترتوري؛ محمد، زايد الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان. دار الحامد، 2008، ص49.

❖ الخطوة الثانية:

خلق تصور وفلسفة واضحة للمؤسسة تحتوي على الأهداف العامة للمؤسسة وأهداف الجودة التي تسعى إدارة المؤسسة إلى تحقيقها وكيفية اشتراك العاملين في تنفيذ برنامج الجودة الشاملة.

❖ الخطوة الثالثة:

تشكيل مجلس للجودة يتألف من المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة ويقوم المجلس بالإشراف على عملية التخطيط وتنفيذ وتقييم برنامج إدارة الجودة الشاملة.

❖ الخطوة الرابعة:

إتخاذ القرار حول مجال تطبيق برنامج إدارة الجودة في المؤسسة.

❖ الخطوة الخامسة:

تحديد أنواع برامج التدريب اللازمة، وتحليل احتياجات المديرين التنفيذيين ورؤساء الدوائر والموظفين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

❖ الخطوة السادسة:

مطابقة المعايير والقياس، وتطوير معايير القياس في المؤسسة لتلبية احتياجات ورغبات المنتفعين.

❖ الخطوة السابعة:

الدعاية والإعلان والتقدير.

❖ الخطوة الثامنة:

تقييم النتائج باستمرار واستعمال التغذية الراجعة في تعديل برنامج إدارة الجودة الشاملة.¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد، الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع نفسه، ص50.

5_2/ مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يتطلب تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة عدة مراحل نذكر منها ما يلي:

❖ **المرحلة الأولى: التهيئة أو الإعداد:** هذه المرحلة عبارة عن معرفة مدى الحاجة إلى تطبيق

مدخل إدارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوث، فهي تمثل مرحلة تحضيرية لتحديد وتوضيح

عدد من القضايا ومنها:

➤ توضيح الرؤيا الاستراتيجية.

➤ تحديد رسالة الشركة.

➤ تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

❖ **المرحلة الثانية: الدراسة والتخطيط:** بناء على البيانات التي تجميعها في المرحلة السابقة يتم

التخطيط إلى عملية التطبيق وذلك بتشكيل لجنة تسمى لجنة إدارة الجودة الشاملة تقوم بإعداد

الآتي:

➤ إعداد خطة أولية للتنفيذ

➤ تحديد المواد المطلوبة للخطة.

➤ تحديد استراتيجية التنفيذ.

❖ **المرحلة الثالثة: التقييم:** تتضمن هذه المرحلة تقييم واقع الشركة المعنية من حيث:

➤ دراسة الوضع الحالي للشركة ومن ثم تقييمه بهدف تحديد ما يمكن اعتباره قوة داعمة.

➤ دراسة وتقييم آراء واتجاهات المستهلكين بصدد التغيرات في بيئة عمل الشركة. أي تقييم تم

تنفيذه من خطط بهذا المجال.

❖ **المرحلة الرابعة: التنفيذ:** في هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ

ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.¹

¹قاسم، نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات إيزو 9001:2000. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009، ص 110.

❖ المرحلة الخامسة: مرحلة التبادل ونشر الخبرات: في هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات

والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة

6_ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

قد حقق تطبيق إدارة الجودة الشاملة العديد من الفوائد المشجعة التي حصلت عليها العديد من الشركات أو المنظمات سواء خاصة أو عامة ويمكن إجمال أهميتها وفوائد إدارة الجودة الشاملة بمايلي:

- 1- تحسين الإنتاجية والجودة من خلال مشاركة العاملين في عملية التحسين والتدريب المستمر.
- 2- انخفاض في تكاليف الإنتاج وبالتالي زيادة الأرباح المحققة للشركة.
- 3- تخفيض العمل المعاد وبالتالي زيادة جودة المنتج وتحقيق رضا المستهلك.
- 4- تحسين العلاقات الإنسانية مع العاملين ورفع الروح المعنوية من أجل تحقيق أهداف الشركة.
- 5- إحداث عملية تفاعل وتنسيق شامل بين جميع العمليات والأنشطة التي تقوم بأدائها الشركة من أجل إنتاج المنتج أو الخدمة المطلوبة.

6- زيادة فاعلية الشركة في تحقيق أهدافها وتقليل الأخطاء ووقت تأخير تسليم المنتج.¹

7- رفع وزيادة مستوى الوعي بجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة والمعاشية اليومية لها.

8- ترسيخ صورة المنظمة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها.²

7- الأساليب والأدوات التي تعتمدها إدارة الجودة الشاملة:

حتى تحقق إدارة الجودة الشاملة هدفها المنشود في تشجيع ودعم التحسين المستمر فلا بد لها أن تستعين باستعمال مجموعة من الأدوات والأساليب المهمة لذلك وقد وجد الكثير من المؤسسات

¹قاسم، نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات ايزو 9001:2000. المرجع سبق ذكره، 92.

²يوسف، حجيم الطائي؛ محمد، فوزي العبادي؛ هاشم، فوزي العبادي. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009، ص 248.

المنتجة للسلع والخدمات تستعمل الأساليب والأدوات التالية.

❖ **أولاً: أسلوب حل المشكلات:** وهو أسلوب يعتمد على تكوين فرق قصيرة الأجل، يكون الهدف منها عقد الاجتماعات لمناقشة المشكلات المؤسسية والعمل على حلها، وإيجاد فرص جديدة للتحسين، ولهذه الفرق أنواع متعددة، وأهم هذه الأنواع فرق تحسين الجودة، ويكون أعضاء فريق تحسين الجودة من قسم واحد أو من عدة أقسام، ومن عدة مستويات إدارية، وتساهم هذه الفرق مساهمة كبيرة في الوصول إلى قرارات أفضل، كما أنها تحسن من المهارات والقدرات الفردية لأعضائها وتزيد من المشاركة والاتصال بين أفراد القسم الواحد والأقسام الأخرى داخل المؤسسة.

❖ **ثانياً: المقارنة المرجعية:** وهو أسلوب من أساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب البحث عن أفضل الممارسات التي تقوم بها المؤسسات المنافسة والتي تؤدي إلى التفوق في أدائها، ومن ثم تقوم بقياس أدائها مقارنة مع منافسيها، وتطبيق التغيير المطلوب لتحقيق الأفضل دائماً كما تهدف هذه العملية إلى تحديد توقعات واحتياجات الزبائن من المؤسسة وتساعد على تعلم طرق بديلة في أداء العمل. وإيجاد أهداف واضحة لتحسين الجودة.

❖ **ثالثاً: أنظمة الاقتراحات:** وهو اشتراك أفراد المؤسسة بجهود تحسين الجودة، وذلك من خلال وضع نظام اقتراحات للموظفين، فيقدم كل منهم اقتراحه حول طرق تحسين العمل وحل المشكلات التي تواجهه في العمل، ومن ثم تقوم الإدارة بتبني هذه الإقتراحات ودراستها، ولا بد من الأخذ بعين الاعتبار توفير الحافز لدى الموظفين وذلك للإلتزام والمشاركة في جهود تحسين الجودة. ولا بد من إيجاد الوسائل اللازمة لتنظيم هذه العملية بوجود صناديق للإقتراحات.

❖ **رابعاً: أنظمة التوقيت المناسب:** وهو الأسلوب الإداري الذي يساعد على تقنين المخزون الفعلي للمواد وطلب الكمية المناسبة في الوقت المناسب وهو مهم في عملية توزيع وإيصال الخدمة¹

¹ محمد، عوض الترتوري؛ أغادير، عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006، ص 42-43.

للمستهلك، ويعطي الإدارة الفرصة الكافية لتحقيق أهدافها بالشكل والوقت المحدد كما يساعد على حل المشكلات التي تواجهها الإدارة مباشرة وفي نفس المكان التي تقع فيه.

❖ **خامسا: رقابة العمليات الإحصائية:** وهي طريقة إحصائية تستخدم للتعرف على التباين الذي

قد يحدث في أي عملية نتيجة أسباب خاصة، وفصله عن التباين الطبيعي، وذلك من أجل

التخلص من هذه الأسباب الخاصة والمحافظة على الثبات في عمليات الإنتاج. والعمل على تحسينها، وهذه الطريقة ضرورية جدا لتعزيز جودة السلع وتقليل التكاليف وزيادة رضا المستفي

إن الهدف الرئيسي لرقابة العمليات الإحصائية يكمن في السيطرة على ضبط عمليات الإنتاج وإزالة

الظروف الكثيرة التي تعترض العملية الإنتاجية لذلك تركز إدارة العمليات الإنتاجية على منع حدوث

الأخطاء وتقليل العيوب، وتقليل التلف والخسائر في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية.¹

8_ معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

هناك عدة معوقات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن إجمالها بما يلي:

- 1- عجز الإدارة العليا عن توضيح التزامها بإدارة الجودة الشاملة.
- 2- تشكيل فرق عمل كثير وعدم توفير الموارد والإدارة المطلوبة بما يكفل نجاحها.
- 3- يبنى برامج ممتازة للجودة دون إجراء تعديلات عليها بما ينسجم مع خصائص المنظمة.
- 4- ضعف الربط بين أهداف الجودة والعوائد المالية.²
- 5- اعتقاد عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.³

¹ محمد، عوض الترتوري؛ أغادير، عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. المرجع نفسه، ص44-45.

² محمد عبد الوهاب، العزاوي. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005، ص69.

³ علي عبد الصمد، خضير. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. جامعة البصرة، كلية الآداب قسم المعلومات والمكتبات. مجلة كلية التربية الأساسية. عدد76. 2012. ص595. المتوفرة على الرابط.

HTTPS://www. lasj .net. تاريخ الاطلاع 2021/04/01 على الساعة 16:20.

- 6- إتباع الأسلوب الديكتاتوري في الإدارة وتشدد المدراء في تفويض صلاحياتهم.
- 7- عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
- 8- عدم وجود الانسجام بين فريق العمل الواحد وبين فرق العمل المتعدد.
- 9- تخصيص مبالغ غير كافية لأجل التطبيق.
- 10- عدم إلتزام الإدارة العليا ببرنامج إدارة الجودة الشاملة.
- 11- الإعتقاد على خبراء من خارج المؤسسة أكثر من اعتمادها على الموظفين فيها.
- 12- بعض المؤسسات تقوم بتدريب الموظفين ولتحول هذا التدريب إلى حيز الواقع.
- 13- التركيز على أساليب معينة وليس على النظام ككل ولا بد من النظر الى الجودة الشاملة كنظام متكامل مترابط الأجزاء.¹
- 14- الأعباء القانونية الزائدة.
- 15- تكاليف العناية الصحية الزائدة.
- 16- الفشل في توفير مصادر لدعم تحسين عملية الإنتاج والخدمات.
- 17- استخدام المعلومات المتاحة دون الإهتمام بالمطلوب لتحسين العملية.
- 18- تعدد أجهزة الرقابة الخارجية مما يربك العاملين.
- 19- انخفاض المستوى التعليمي والثقافي لبعض العاملين .
- 20- قلة الإهتمام بتخطيط برامج تدريبية للعاملين.²

¹ علي عبد الصمد، خضير. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. المصدر نفسه، ص595.

² محمد فتحي، عبد الهادي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع. [د. س] ص21.

21_ مقاومة التغيير من قبل الإدارة العليا.

22_ اختلاط أعمال التغيير بأعمال التنفيذ.

23_ إخفاق بعض محاولات الإصلاح.

24_ سيطرة مفاهيم الإدارة التقليدية التي تقدر الشكل دون المضمون.

25_ تنقل المديرين المستمر بين الإدارات.¹

ومن خلال ما تطرقنا إليه في العناصر السابقة نرى أن عملية تطبيق إدارة الجودة تواجه العديد من المشكلات من أهمها عدم تشجيع الإدارة والتركيز على مظاهر الجودة وعدم توفير الموارد والمتطلبات اللازمة لها.

المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

1_ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

لقد ركزت تعريفات الباحثين لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على الوفاء باحتياجات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم. حيث عرف "بول" مؤشر الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بأنها فائدة التي تحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المكتبة (PUL, 1979, P17).²

وبالتالي تعريف "كونداري" لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية هي عملية تركز على فهم احتياجات المستفيدين من المكتبة ثم العمل على تحسين الخدمات الخاصة بهم ورفع مستوى³

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. المرجع نفسه، ص 29.

² بوزيد، حنان؛ بن يحيى، أحلام. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة مستغانم. 2018_2019، ص 39.

³ محمد عوض، الترتوري؛ أغادير، عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان. دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2006، ص 205_208.

رضاهم عن تلك الخدمات التي تقدمها وذلك بما ينسجم مع الأهداف العليا للجامعة (cundari ,1995,p22).

ومن الباحثين من يركز في مفهومه على الخدمات المعلوماتية المقدمة والتحفيز الجيد للعاملين حيث يعتبرها جزءاً أساسياً ومكملاً في عملية التغيير والتحسين في المكتبات وقطاع المعلومات (johennsen,1996 ;p32_33).

وركز برانكوليني (brancolini :1992) على ثلاثة مفاهيم لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: _أولاً: توفير المقتنيات المطلوبة.

_ ثانياً: إمكانية وسهولة الحصول على المقتنيات.

_ ثالثاً: درجة نجاح المكتبة في إرضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية.

2_ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

حدد ريجز المبادئ المتميزة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على أنها:

❖ الإدارة بالحقيقة أي اتخاذ القرارات الخاصة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقيق للبيانات التي جرى تجميعها للاستعانة ببعض الأدوات مثل: _ أوراق المراجعة.

_ مخططات تاريخية.

_ مخطوطات باريتو.

❖ إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية، لأن المكتبي يتسم بالكثافة، وبالتالي يجب تبسيطه مع التأكد من أنه يتم القيام به بالشكل الصحيح منذ المرة الأولى.

❖ احترام الناس وأفكارهم حيث يجب الأخذ بعين الاعتبار أن العاملين أهم أهم الموارد البشرية على الإطلاق، وبالتالي لا بد من تشجيعهم على لفت الانتباه للمشكلات دون خوف من الإدارة.¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ أغادير، عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان. المرجع نفسه، ص205_208.

❖ تخويل السلطة للأشخاص وذلك بمنح العاملين الثقة بقدرتهم على أداء العمل المسند إليهم ومنحهم

السلطة الملائمة لاتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين جودة العمل.¹

3_ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات الجامعية

هناك كثير من الفوائد التي توفرها إدارة الجودة الشاملة لمجال المكتبات والمعلومات، ولا يقف أثر هذه الفوائد عند المكتبة، بل يصل تأثيرها إلى المجتمع ككل بمشاركة المكتبة. كعنصر فعال في تحسين مبادرات الجودة الشاملة وتعزيزها في منظمات وقطاعات الدولة. بهدف التنمية الشاملة والتعزيز المستمر ويمكن إبراز أهم هذه الفوائد فيما يلي:

1/_ بالنسبة لإدارة المكتبة:

يمكن طرح أهم فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات الجامعية بالنسبة لإدارة المكتبة فيما يلي:

- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات
- تمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية السليمة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.
- التحديد العلمي لأهداف المكتبة والتحكم في العمليات وتفويض أكبر السلطات وتحديد للمسؤوليات.
- جمع وتحليل البيانات للإستفادة منها في التحسين المستمر لنظم العمل ووجود نظام يحدد التوصيف الوظيفي.
- تقليل الفاقد في الوقت والموارد وزيادة كفاءة الخدمات.²

¹ محمد عوض، الترتوري؛ أغادير، عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. المرجع سبق ذكره، ص 208.

² وحيد موسى، سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، ص 96_97.

➤ الإستفادة من الحصول على بعض أنظمة الجودة "ك أيزو9001 وأيزو14001" في الحملات التسويقية لزيادة الحصة السوقية.

2/ _بالنسبة للعاملين في المكتبة:

تتمثل فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات بالنسبة للعاملين فيما يلي:

- توفير جو من التعاون والتفاهم والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين والعمل بروح الفريق.
- زيادة كفاءة العاملين ورفع مستوى الأداء.
- إنعكاس التدريب على كفاءة العاملين وسرعة أداء العمل مع خلوه من الأخطاء واكتساب التميز والتطور الوظيفي بما ينعكس على زيادة دخولهم.

3/ _بالنسبة لعملاء المكتبة:

تتمثل فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات لعملاء المكتبة فيما يلي:

- ضبط الشكاوى والإقلال منها مع طرح الحلول المناسبة لها.
- التوافق الدائم مع متطلبات العملاء وتحقيق رضاهم تمهيدا لاكتساب ولائهم للمكتبة.
- ثبات مستوى جودة الخدمة وعدم تذبذبها هبوطا.
- تقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين.¹

4_ قواعد إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

تسعى إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية إلى تحقيق عددا من الإنجازات من خلال تطبيق²

¹ ووحيد موسى، سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، المرجع نفسه، ص98.

² محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد؛ الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. 2008. ص249.

القواعد التالية:

- ❖ قاعدة تحقيق النتائج والأداء المكتبي الجيد.
- ❖ قاعدة تطوير المركز التنافسي للمكتبة الجامعية.
- ❖ قاعدة التفاعل والتشابك البيئي تجاه بيئة نظيفة وسليمة.
- ❖ قاعدة تطوير الفعالية التنظيمية للمكتبة الجامعية.
- ❖ قاعدة تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- ❖ قاعدة إرضاء الطلاب المستفيدين.
- ❖ قاعدة الإبتكار والتجديد وتحقيق الإنجازات العملية والسريعة بكفاءة
- ❖ قاعدة التمويل الذاتي من الجامعة الأم. وتنوع مصادر الإيرادات وزيادة الإنتاجية مع تخفيض النفقات.

من خلال دراستنا للعناصر السابقة نستنتج أن إدارة الجودة الشاملة تعني أداء العمل الصحيح في المكتبات مع الإعتماد على تقييم المستفيدين لمعرفة مدى تحسين الأداء وتحديد الأدوات لقياس وتقويم وضع المكتبة وتحديد استراتيجية الجودة ودعم مفهومها وتبني مبدأ التطوير المستمر ونشر ثقافة الجودة بين العاملين.

5_متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- 1-تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات الجامعية.
- 2-قياس الأداء للجودة.
- 3-إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات الجامعية.
- 4-تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات الجامعية.¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد؛ الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع نفسه. ص.249.

5- تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة تكلفها المؤسسة الأم التابعة لها هذه المكتبات.

6- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

7- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة.

ولضمان نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات التابعة للجامعة هناك مقومات ومتطلبات أساسية يشترط توافرها والتي تتمثل في التالي

1- رسم سياسة الجودة، وتشمل تغطية النقاط التالية:

❖ من هو المسؤول عن إقامة الجودة وإدارتها.

❖ كيف تتم مراقبة ومراجعة النظام من جانب الإدارة.

❖ المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحددة لها.

❖ كيفية تصحيح الإخفاق في الإلتزام بالإجراءات.

2- الإجراءات وتشمل المهام التالية: التسجيل تقديم المنشور _ تخطيط العمل _ تقويم الأداء _ تحديد مواد التعليم _ اختيار وتعيين العاملين _ تطوير العاملين.

3- تعليمات العمل: يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق.

4- المراجعة: هي الوسيلة التي يمكن للإدارة أن تتأكد بها من تنفيذ الإجراءات.

5- الإجراء التصحيحي: هو تصحيح ما تم إغفاله، أو ماتم عمله بطريقة غير صحيحة.

6- الخطوات الإجرائية: لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

6_ طرق ووسائل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

6_/1: طرق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد؛ الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع سبق ذكره، ص 250.

تتباين المراحل التي وضعها الباحثون لتحقيق الجودة الشاملة فبعضهم يرى أن تطبيق الجودة الشاملة في قطاع الخدمات يمر من خلال المراحل التالية:

- 1- التعرف على عناصر الجودة في المنظمة.
- 2- إيجاد نظام جيد لتقديم الخدمات.
- 3- معرفة توقعات المستفيد.
- 4- تثقيف المستفيد وإيجاد نظام مساند جيد.
- 5- توفير التغذية الراجعة عن سير برنامج التطبيق (dummond ,1991,p_99_106)

ومنهم من يرى أن تطبيق الجودة يمر في ست مراحل تتمثل في:

- 1- توضيح مدى الحاجة للتحسين.
 - 2- تحديد البنية الأساسية.
 - 3- تحديد مشاريع التحسين.
 - 4- تكوين فرق العمل.
 - 5- تزويد فرق العمل بالمصادر وتأهيلها بالتدريب.
 - 6- إيجاد نظام للتحكم والرقابة.
- يمكن القول بأن أهم المراحل التي تمر بها إدارة الجودة الشاملة أثناء عملية التطبيق ما يلي:

- 1- تعلم عناصر إدارة الجودة الشاملة والتدريب عليها.
- 2- تحديد مشاريع تحسين الجودة.
- 3- تكوين فرق تحسين الجودة.
- 4- إيجاد الثقافة التنظيمية الملائمة للتطبيق.¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد؛ الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع السابق. ص 251.

أما بالنسبة لقطاع خدمات المكتبات فيقتراح "سيركن 1998" بعض الطرق التي يمكن للمكتبات الجامعية إتباعها كخطة عمل إذا أرادت تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتتمثل في:

- 1- تطوير وتحسين اللوحات الإرشادية
- 2- تغيير ساعات العمل.
- 3- إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد.
- 4- استطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من الخدمات المقدمة لهم.
- 5- تبسيط إجراءات الإستعارة.
- 6- إيجاد وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة.
- 7- استخدام المرونة في إسناد المهام المستعارة.
- 8- مطالبة الموردين بعمل وإجراء بيانات على المواد.
- 9- إعطاء توجيهات وافية وتلقين الموظفين الجدد.

من خلال التمعن في مفهوم إدارة الجودة الشاملة واشتمل عليه من قواعد واستراتيجيات كان لها أثرها البالغ في تحسين الأداء والجودة في مؤسسة ما ومن خلال النظر في القواعد التي اقترحها الباحثون على اختلاف طرق معالجتهم لها. فإنه يمكن إجمالها في النقاط التالية:

1- تعليم وتدريب الموظفين وخلق روح العمل التعاوني بينهم:

إن عملية التدريب في المكتبات ومراكز المعلومات أمر في غاية الأهمية رغم التكاليف الكبيرة المترتبة عليها، ولكن على الإدارة التي تطمح إلى مواكبة التطورات التقنية أن تهتم بموضوع التدريب إهتماماً بالغاً سواء كان ذلك في مجال التعامل مع التقنية الحديثة أم في مجال العلاقات العامة والتطور الإداري.¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد؛ الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع السابق. ص 251_252.

2- إشتراك جميع العاملين من مديرين وموظفين ومستفيدين لرفع كفاءة وتحسين الأداء ودعم الأفكار الجديدة والإبداع:

على إدارة المكتبة أن تتقبل جميع الأفكار الجديدة والإبداعية دون خوف من أن ذلك يهدد مناصب أحد الإداريين، ولا يتم قبول هذه المقترحات إلا بعد دراستها وتقييم نجاحها.

3- تحديد طرق السلامة والجودة وطرق الوقاية:

وذلك بالوقوف على المشكلات التي تؤدي إلى فشل الخطط ووضع الحلول والبدائل اللازمة والاستعداد لحلها في الوقت المناسب ومثال ذلك:

لو رغبت المكتبة في تبني نظام آلي جديد فيجب على المكتبة أن تقوم بدراسة مستفيضة لعوائد نجاح هذا النظام وتضع الطرق التي تقي من خلالها المكتبة من خسارة إدخال هذا النظام وذلك من خلال الحرص على الصيانة الدائمة للنظام بالإضافة الى تدريب الموظفين للتعامل مع هذه الأجهزة بصورة سليمة.

4- عرض النتائج وقياس مدى جودة المخرجات ومقارنتها مع المعايير العالمية:

وذلك لتوضيح إمكانية الإستمرار بصورة ناجحة واستدراك الخطأ وحله قبل فوات الأوان.

5- استغلال التقنية الحديثة لتحقيق أهداف الإدارة:

من المعروف أن التقنية الحديثة ساعدت كثيرا على تحسين الأداء مع الدقة والجودة المرجوة وخاصة في مجال المعلومات فلم يعد بوسع المكتبات الإستغناء عن هذه التقنيات الحديثة لمواكبة التطورات

في عصرنا. "ويليامز 1999، ص55"، "أتكسون، 1996¹

¹ محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد؛ الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع السابق، ص 253_254.

من خلال ماتطرقنا إليه من طرق نستنتج من مفهوم إدارة الجودة الشاملة أنه تسعى إلى تطوير برامج للوصول إلى المستفيدين.

6_2 وسائل تطبيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية

❖ تبسيط إجراءات العمل.

❖ التربية المكتبية الصحيحة وتوافر إرشادات وتعليمات الاستخدام ونشرها بين المستفيدين.

❖ الوقوف على آراء المستفيدين فيما تقدمه المكتبة من خدمات والإرشاد بأرائهم في التخطيط لتحسين الخدمة ورفع مستواها.

❖ المرونة في اتخاذ القرارات.

❖ تطوير برامج التعامل مع المستفيدين.

❖ تطوير برامج تدريب العاملين وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات.

7_ معايير إدارة المكتبات الجامعية بالجودة الشاملة

ترتكز إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على مجموعة من المعايير والتي نذكرها كالتالي:

1- الإدارة بالحقيقة: ويقصد بها اتخاذ القرارات المتعلقة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقيق للبيانات التي تم تجميعها، والإستعانة في ذلك بأدوات واضحة وصادقة لجمع البيانات

2- إلغاء الحاجة لإعادة العمل: حيث أن العمل المكتبي يتسم بالكثافة ولذلك يجب تبسيطه مع ضمان القيام به بالشكل الصحيح.

3- الاهتمام بالموارد البشرية: العاملين هم أهم الموارد على الإطلاق لذا ينبغي الإهتمام بهم وتوجيه كافة وسائل الرعاية والإهتمام لهم.¹

¹ السعيد مبروك، ابراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة الهندرة إدارة المعرفة الإدارة الإلكترونية. ط2. القاهرة: المجموعة العربية لتدريب والنشر، 2012، ص172.

4- تفويض السلطة: تفويض السلطة يمنح العاملين الثقة، والقدرة على إنجاز الأعمال المناطة بهم وإتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب مما ينعكس على جودة خدمات المكتبة¹

8- مظاهر غياب الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ومعوقات تطبيقها

1/8- مظاهر غياب الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- ❖ إنحدار الجودة في المدخلات والعمليات والمخرجات وخدمات المعلومات.
- ❖ سوء إدارة بعض العمليات أحيانا، (مثل الأخطاء المتكررة في طلب كتب من الناشر أو أخطاء في الفهرسة أو التصنيف)
- ❖ الوقت الزائد لبعض العمليات مثل الإعارة مما يخلق طابورا من المستفيدين طلابا وباحثين ومدرسين.
- ❖ تعيين أشخاص غير مؤهلين للعمل في المكتبة الجامعية.
- ❖ زيادة عدد شكاوى المستفيدين من الخدمات المقدمة.
- ❖ عدم توفر معايير وأهداف أداء واضحة
- ❖ انخفاض درجة الرضا عن بعض نواحي العمل وما يرافقها من توتر نفسي.
- ❖ شيوع روح السيطرة والبيروقراطية في العمل والإدارة.²

2/8- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

قد تواجه بعض المؤسسات الفشل أثناء تطبيقها لبرنامج إدارة الجودة الشاملة مع بساطة مبادئه ويرجع ذلك بشكل أساسي إما إلى سوء تطبيق هذا البرنامج أو سوء اختيار البرنامج الذي يتناسب مع ثقافة المؤسسة أو سوء مشاركة والتزام كل فرد في المؤسسة بهذا البرنامج. ويمكن القول إن معوقات

¹ السعيد مبروك، ابراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة الهندرة إدارة المعرفة الإدارة الإلكترونية. المرجع نفسه، ص173.

² محمد عوض، الترتوري؛ محمد زايد، الرقب؛ بشير مصطفى، الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع السابق، ص269.

- التي قد تؤدي إلى عدم نجاح تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة بشكل عام وهذه المعوقات هي:
- ❖ عدم إلتزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة فقد تتجاهل نظام المكافآت الذي يدعم البرنامج أو تتجاهل توفير المصادر والجهود اللازمة لتطبيقه.
 - ❖ عدم النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها نظام متكامل والتركيز على بعض الجزئيات وترك بعضها الآخر.
 - ❖ عدم توفر الإلتزام من قبل العاملين في المؤسسة. فمن الضروري لإنجاح هذا البرنامج مشاركة جميع الأفراد والتزامهم المستمر
 - ❖ استعجال النتائج التي يفترض فيها أن تكون مهمة في إنجاح البرنامج بينما يتعارض ذلك مع تحليل العمليات الدقيق الذي توصي به إدارة الجودة الشاملة.
 - ❖ تخوف بعض العاملين في المؤسسة من تحمل المسؤولية لإلتزامهم بمعايير حديثة بالنسبة لهم، فقد يظهر الموظفون مقاومة شرسة للكف عن ممارساتهم القديمة المعتادة، فيعتقد الموظف فيما بعد أن هذا النظام إنما هو مجرد ثروة أو موضة تستهدف العميل ثم تمضي لحالها.
 - ❖ تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتناسب مع نظام إنتاجها وموظفيها فيؤدي ذلك إلى فقد الثقة في نظام الجودة الشاملة.¹
 - ❖ عدم توفير المعلومات عن الإنجازات المحققة ووضعها أمام كافة العاملين في المكتبة، وعدم الإعلام عنها مما سيتولد عنه الشعور بالإحباط وعدم الرضا وفقدان مقومات الافتخار ويقلل الدافعية والحماس لديهما لتسرع في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة قبل توفير الضمانات الكافية والتي تتضمن إيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع متطلبات هذا النظام²

¹ محمد عوض، الترتوري؛ أغادير، عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص212.

² ربحي مصطفى، عليان. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية مبادئها متطلباتها خطواتها ومشكلاتها ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، ع2، 2، أبريل-سبتمبر 2018، المملكة العربية السعودية ، ص401 متوفرة على الرابط <http://search.shama.org,jhvd> تاريخ الاطلاع 2021/04/8 على الساعة 9:40.

خلاصة:

إن المكتبات الجامعية تقف اليوم في مفترق الطرق بين البقاء في الأنظمة التقليدية سواء الإدارية أو الفنية أو الخدماتية أي الجوانب المتعلقة بتقديم الخدمات المكتبية أو التحول نحو الأساليب الجديدة والتي تهدف أساسا الى تطوير المكتبات من جميع الجوانب، هذه الأخيرة يمكن الإشارة إليها من خلال توجه العديد من مؤسسات المعلومات إلى قياس جودة خدماتها بغية التعرف على جوانب القصور والثغرات الحاصلة في أدائها العام وخاصة المكتبات، ولكي ترقى المكتبة إلى مستوى الامتياز فإنه من باب أولى أن تكثف الدراسات والأبحاث حول المستفيدين الذين يرتادونها بصفة فعلية، كما تدعو الضرورة إلى الاهتمام بعلاج أخطاء الخدمة أثناء استعادة المستفيد ومن جهة أخرى يجب على كل مكتبة الاهتمام بالقوى العاملة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم وتوعيتهم لأنهم يمثلون الرهان الحقيقي في تحقيق خطوات جادة في مجال جودة الخدمات، كما يتطلب أيضا وجود مدير المستقبل الذي يمتلك المهارات القيادية الذاتية والفنية والاجتماعية وغيرها لكي تكون هناك جودة شاملة في المكتبة.

يختلف مفهوم الجودة الشاملة في تخصص المكتبات والمعلومات عن مفهومه بالنسبة لباقي التخصصات الأخرى المختلفة وبالتالي الجودة الشاملة تعني من وجهة نظر المكتبيين هي توجيه للسلوك والتزام بالتغيير والتطوير والتحسين لتحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات ومراكز المعلومات، فهي ليست محددًا بل أنها هدف متغير يسعى إلى التحسين والتطوير المستمر فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف لتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والخدمات.

الفصل التطبيقي:

الدراسة الميدانية وصف المكتبة المركزية ITA

تمهيد

1/ تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس

2/ تعريف المكتبة المركزية

3/ المقابلة

خلاصة

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

فالوصول للمعلومات ذات الدراسات تتطلب البحث عن كل ما هو متعلق بجدية ودقة المعارف ولا بد التوجه إلى الميدان الذي يعطينا حوصلة شاملة عن إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وكيف يتم تسييرها والتي أجريت بالمكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس من تغيرات تطرأ عليها في ضوء ما درسناه وفهمناه عن موضوع دراستنا بداية بالوظائف التي تقدمها من تخطيط، توظيف، تدريب، وتكوين الموظفين والمهارات التي تملكها للوصول إلى أهم التحديات التي تواجهها، وكل هذا نريد به تبيان قيمة تطبيق الجودة بالمكتبات الجامعية.

1/ تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-

1-تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس: هي جامعة تقع غرب البلاد، أنشأت بموجب المرسوم 98-220 المؤرخ في 1989/07/07 وهي مؤسسة عمومية تتمتع بشخصية معنوية والإستقبال العالي وتخضع لوصاية التعليم العالي والبحث العلمي.

2/تعريف المكتبة المركزية

المكتبة المركزية:

هي المكتبة الرئيسة للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائل المعلومات المختلفة، وذلك لأن إقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي المكتبة.

كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيع على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى جوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل

فعال في اقتراح الحلول الفنية والتنظيمية والعلمية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام تنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات، وندوات ومحاضرات وعارض وغيرها. بشكل عام فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة الوصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة من جهة.

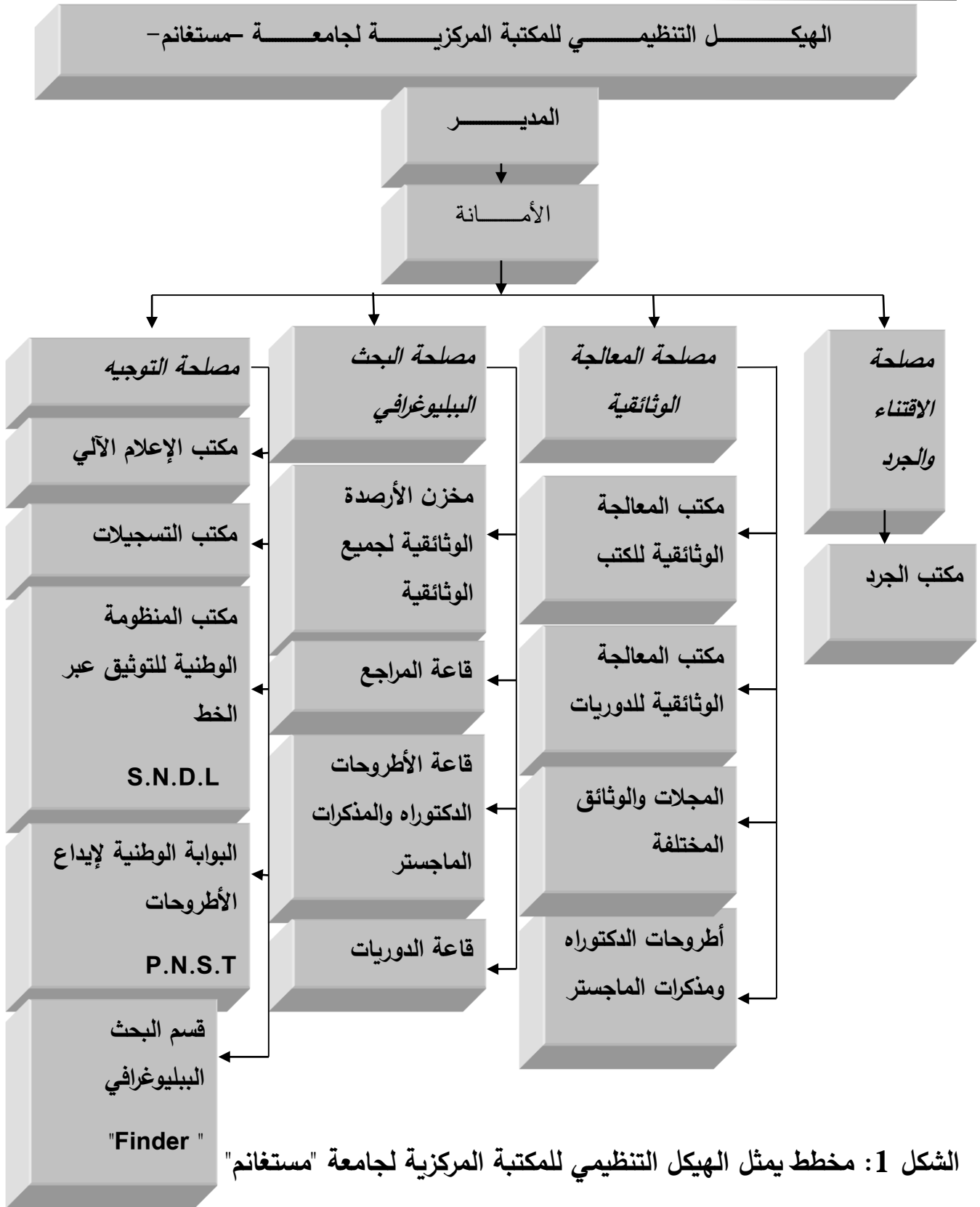
1/2 تعريف المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-: تعتبر المكتبة المركزية كمؤسسة شاملة ومكاملة لباقي المكتبات الكليات لكونها تشمل جميع المصادر التخصصات.

ففي اليوم 13 ذو القعدة 1421 هـ الموافق ل 07 فبراير 2001 تم وضع حجر أساس من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي.

وفي 18 ذو الحجة 1424 هـ الموافق ل 10 فبراير 2004 تأسست ودشنت من قبل رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة.

الموقع:

تقع المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس بالمرفق الثالث، المعهد التكنولوجي الفلاحي قديما (ITA) بواسطة المدينة مستغانم.



2/2 وظائف المكتبة المركزية وأهدافها

أما الوظائف التي تنهض بها المكتبة المركزية لجامعة مستغانم:

1-وظائف إدارية وتتمثل في:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها ومشاركة في عرض اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تسيير العمل في المكتبة ومتابعة تنفيذها.
- إختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

2-وظائف فنية وتتمثل في:

- بناء المجموعات والمصادر وتتميتها بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام المكتبة بمهامها في التعليم والبحث.
- تنظيم تلك المجموعات باستخدام التقنيات المختلفة.

أما الأهداف التي تنهض بها المكتبة المركزية:

هنالك أهداف يساعد تحقيقها على رفع مستوى خدمات المكتبة وفي الوقت نفسه تزيد من دعم فئات المستفيدين للمكتبة، ومن هذه الأهداف:

- إيجاد مقصورات دراسية لأعضاء الهيئة التدريسية وطلاب التدريس وطلاب الدراسات العليا.
- توظيف مكتبيين من ذو الخبرات والحاصلين على التخصصات موضوعية.
- إيجاد سلم رواتب يهدف إلى تشجيع المكتبيين المميزين للبقاء والاستمرار في خدمة المكتبة والجامعة.
- البحث العلمي وتنمية المعرفة البشرية.
- تبسيط نتائج البحوث الفكرية.
- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المتخصصة بالجامعية.
- تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد والاستفسارات وإيصال الطلب في أسرع وقت ممكن مثل خدمات الإعارة، والدوريات والمراجع والتصوير.

3/2 العاملون بالمكتبة المركزية

يتعلق هذا العنصر باختيار الموظفين في وظائف التوثيق والمكتبات والمعلومات بمستوياتها المختلفة، إذ يعتبر العنصر البشري بالمكتبات الجامعية وذلك العنصر الفعال للقيام بخدمات معلوماتية وعليه فالجدول يبين عدد الموظفين ورتبهم:

العدد	الرتبة
3	ملحق بالمكتبات مستوى الأول
5	وثائقي أمين محفوظات
8	عون تقني بالمكتبات الجامعية
6	مساعد مكتبات جامعية
1	مهندس دولة في الإعلام الآلي
1	تقني سامي في الإعلام الآلي
1	السكرتيرة
2	عامل مهني مستوى أول
27	المجموع

الجدول رقم (1): العاملون بالمكتبة المركزية

4/2 مستوى الخدمات بالمكتبات الجامعية

إن الخدمة المكتبية أو ما تسمى بالتسهيلات المكتبية في أبسط معانيها أنها هي تقديم إجابة مقنعة لسؤال أو إعطاء حل مناسب للمشكلة يتقدم بها المستفيد إلى المكتبة ويقوم أخصائي المعلومات بتوجيهه نحو موقع المصدر أو إلى مرفق من مرافق، فالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم هي الشريان الحيوي لجامعة مستغانم لفاعليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي، من زيادة هائلة في حجم المعلومات للمستفيدين. وتتكون المكتبة المركزية من أربع طوابق كل طابق يسند إليه مهام مختلفة.

4/2-1 مستعملي المكتبة

الفئة	عددها
طلبة ليسانس	6551
ماستر	4460
ماجستير	315
دكتوراه	682
أستاذ دائم	505
أستاذ مؤقت	102
المجموع	12615

الجدول رقم (2): مستعملي المكتبة

2-4/2 رصيد المكتبة

تتوفر المكتبة المركزية على رصيد وثائقي متنوع مما يخدم المجتمع المستفيد حيث يغطي جميع التخصصات الموجودة بالجامعة. ويوضح الجدول توزيع الأرصدة الوثائقية بالمكتبة من حيث عدد العناوين وعدد النسخ.

عدد النسخ	عدد العناوين	نوع الوثائق
22737	عربية 10324	الكتب
9640	أجنبية 7267	
3000	عربية 2500	القواميس والموسوعات
3300	أجنبية 2320	
400	عربية 300	المذكرات الماجستير والدكتوراه
300	أجنبية 200	
4100	عربية 2000	المجلات
5000	أجنبية 3564	
117700	46136	المجموع

الجدول رقم (3): الرصيد الوثائقي المكتبة

5/2 القانون الداخلي للمكتبة المركزية

قانون خاص بالطبقة:

المادة الأولى: لا يسمح بالدخول إلى المكتبة بدون تقديم الوثائق التالية:

_بطاقة الطالب.

_بطاقة القارئ.

المادة الثانية: بطاقة القارئ بطاقة الشخصية.

_الالتزام باللياقة والأدب العامة ونظافة المكان.

المادة الثالثة: داخل المكتبة يمنع منعاً باتاً ما يلي:

_التدخين والأكل والشرب.

_الهاتف والوسائل السمعية.

_رفع الصوت وإزعاج الآخرين.

_تغيير وضعية الكراسي والطاولات.

_يمنع منعاً باتاً الإطلاع في البحث البيبليوغرافي شخصياً في نفس الجهاز.

المادة الرابعة: كالتجاوز لهذا النظام بعرض صاحبه للمعوقات التالية:

_إنذار المسجل على البطاقة.

_الإقصاء المؤقت والنهائي من خدمات المكتبة.

_الإحالة على مجلس التأديبي.

المادة الخامسة: على أعوان الأمن الحرص على تطبيق الصارم لهذا النظام.

القانون الخاص بالعمال:

- _تساير المكتبة ظروف وقت دخول وخرج العامل الذي يقطن بعيدا عن المكان.
- _يتوجب على العمالة بالقيام بالوظائف المرتكزة إليهم.
- _في حين خروج العامل أوغيابه يجب أن يكون مصحوب بوثيقة تثبت سبب ذلك.
- _لا بد على العمالة بالتعاون المشترك فيما بينهم من خلال التبادل والتغير بين الوظائف من أجل معرفة كل مهام المكتبة.
- _الإتصال الإنساني والإداري ضروري داخل المكتبة.

3/ المقابلة

1/3 عرض المقابلة

المحور الأول: مبادئ الإدارة في المكتبات الجامعية

- س1: بماذا تعرف الإدارة في المكتبات الجامعية؟
- ج1: الإدارة هي العنصر الأساسي لتحقيق أهداف المكتبة وهي مجموعة من الإجراءات والعمليات المتكاملة فيما بينها لتحقيق هدف المكتبة.
- س2: فيما تتمثل أهمية الإدارة في المكتبات الجامعية؟
- ج2: تتمثل أهمية الإدارة في المكتبات الجامعية في دورها الفعال في خدمة العليات المكتبية بالإضافة الى مساعدة المستفيد أو الطالب الجامعي في تكوينه وتحقيق الجودة الشاملة.
- س3: ماهي وظائف الإدارة في المكتبات الجامعية؟
- ج3: وظائف الإدارة في المكتبات الجامعية هي التخطيط، التنظيم، الاشراف، المراقبة، الرقابة، التوجيه، التوظيف.

س4: هل تهتم الإدارة بتحديث أساليب العمل باستمرار؟

ج4: نعم تهتم الإدارة بتحديث أساليب العمل وذلك من أجل وجود عمليات إدارية ناجحة وأدوات وإمكانيات قائمة.

المحور الثاني: الموارد البشرية في المكتبة المركزية.

س1: ما هو واقع المورد البشري داخل مؤسستكم؟

ج1: واقع المورد البشري داخل المكتبة هو تحصيل على الكثير من المعلومات والإستشارات والخبرات من المكتبات ومن هنا كانت للموارد البشرية للمكتبات الدور الأساسي بها في أهم عناصر الإبداع التي تقنتي المقتنيات وتجهز المبنى وتنظمها وتقدمها للمستفيدين؟

س2: كم يبلغ عدد العمال داخل المكتبة؟

ج2: يبلغ عدد العمال بالمكتبة المركزية 27 عامل: 5 وراثقي أمين محفوظات، 3 ملحق بالمكتبات الجامعية، 6 مساعدين بالمكتبات، 8 عون تقني بالمكتبات الجامعية، 1 مهندس في الاعلام الآلي، 1 تقني سامي في الإعلام الآلي، 1 سكرتير، 2 عامل مهني من المستوى الأول.

س3: في رأيك أنت كمسؤول في المكتبة تعرفها وتعرف كل أمورها ونظامها الداخلي والخارجي، فكيف يمكن تسير الموارد البشرية في مكتبتكم؟

ج3: المكتبة هي نظام معلوماتي يعتمد على ما يسمى بالعنصر البشري لابد أن يكون مؤهل ولديه عدة اختصاصات في مجال المكتبات إعلام آلي إتصال لكل فرد أو شخص لابد أن يكون في المكان المناسب، مثلا كل ما يتعلق بالفهرسة الوصفية أو الموضوعية هذا لا يمكن أن يقدمه تقني سامي في الإعلام الآلي وبالتالي لابد وضع استراتيجية في وضع كل شخص في مهامه وحسب تخصصه ولابد من التقييم والتدريب بمعنى التكوين.

س4: في رأيك أين يكمن دور المورد البشري في سبيل تحقيق أهداف المكتبة؟

ج4: يكمن دور المورد البشري بكونه عنصر أساسي في تحقيق التنظيم والتخطيط والرقابة وله

دور كبير في عملية تحقيق الأهداف.

المحور الثالث: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية.

س1: لماذا تعتبر إدارة الجودة الشاملة هدف واقعي للمكتبة؟

ج1: تعتبر إدارة الجودة الشاملة هدف واقعي للمكتبة لتحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا

المستفيد وتوفير الوصول الى المنشورات العلمية وكذلك تحسين إدارة التكاليف.

س2: هل ترى العمال على دراية واهتمام بتطبيق الجودة في المكتبة؟

ج2: نعم العمال على دراية واهتمام بتطبيق الجودة في المكتبة لأن كل شخص فيمكن تخصصه

وكل شخص مكلف بالقيام بمهامه.

س3: هل تعتقد أن العمل الجماعي هو داعم لإدارة الجودة الشاملة؟

ج3: نعم العمل الجماعي هو داعم لإدارة الجودة الشاملة وبه تمكنا من تحقيق أهداف المؤسسة

وتوفير كل ما يحتاجه المستفيد من متطلباته وتوفير احتياجاته من مختلف الخدمات.

س4: ماهي الأسباب التي تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟

ج4: الأسباب التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية هي اليقظة التكنولوجية

والتحديث المستمر للوسائل والمعلومات_ نقص الموارد_ نقص الميزانية.

2/3 تحليل المقابلة

المحور الأول: مبادئ الإدارة في المكتبات الجامعية

يظهر من خلال الأجوبة التي تلقيناها من مدير المكتبة المركزية أن الإدارة في المكتبات الجامعية

عنصر أساسي لتحقيق أهداف المكتبة أو أنها مجموعة من الإجراءات والعمليات المتكاملة فيما

بينها لتحقيق هدف معين، ومن ثم أظهر لنا أهمية الإدارة التي تتمثل في دورها الفعال في خدمة

العمليات المكتبية بالإضافة الى مساعدة المستفيد في تكوينه وتحقيق الجودة الشاملة، ومن ثم ذكر

لنا مجموعة من الوظائف المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التجميع، الترتيب، الإشراف، الرقابة

المراقبة والتوجيه. كما أشار إلى أن الإدارة تقوم بتحديث أساليب العمل باستمرار وذلك من أجل وجود عمليات إدارية ناجحة.

المحور الثاني: الموارد البشرية في المكتبة المركزية

أما المحور الثاني فنلاحظ من خلال مقابلتنا أن المورد البشري عنصر أساسي في تحصيل على الكثير من المعلومات يجهز المقتنيات ويقدمها للمستفيدين أما بالنسبة لعدد العمال فيبلغ 27 عامل (5 وثائقي أمين محفوظات، 3 ملحق بالمكتبات، 6 مساعدين بالمكتبة، 8 عون تقني بالمكتبات الجامعية، مهندس واحد في الإعلام الآلي، تقني سامي واحد في الإعلام الآلي، سكرتير، عاملين مهنيين من المستوى الأول). أما بالنسبة لكيفية تسيير العنصر البشري داخل المكتبة المركزية فذكر لنا أنه لا بد أن يكون كل شخص ذو اختصاص معين في مكانه، وبالنسبة لدور العنصر البشري في سبيل تحقيق أهداف المكتبة فتبين لنا من خلال إجابة المدير أنه عنصر أساسي في تحقيق التنظيم والتخطيط والرقابة وله دور في تحقيق الأهداف.

المحور الثالث: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية

ومن خلال الأجوبة التي تحصلنا عليها في هذا المحور الذي قمنا به بعرض مجموعة من الأسئلة لمدير المكتبة المركزية فقد ذكر لنا بأن إدارة الجودة الشاملة تعتبر هدف واقعي لتحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيد. كما أكد لنا المدير بأن العمال على دراية واهتمام بتطبيق إدارة الجودة في المكتبة لأن كل شخص في مكان تخصصه وكل شخص مكلف بالقيام بمهامه وذلك من خلال العمل الجماعي واليد الداعمة التي تمكن من توفير كل ما يحتاجه المستفيد. أما بالنسبة للعراقيل والصعوبات التي تواجههم داخل المكتبة اليقظة التكنولوجية بمعنى الصعوبة في التحديث المستمر للوسائل والمعلومات وقلة الميزانية ونقص في الموارد.

3/3 النتائج العامة للدراسة

انطلاقاً من تحليل المقابلة تبين لنا أن المكتبة المركزية أصبحت تعتمد على البيئة الرقمية وذلك من خلال الاعتماد على التطوير المستمر فيها:

_ البحث البليوغرافي عبر الشبكة

_ تسهيل طرق البحث عن المعلومة عن طريق استخدام الشبكات.

_ استخدام برمجيات خاصة PMB.

_ خدمة الإعارة الإلكترونية.

_ توفر المكتبة على المجموعات المكتبية التي تلبي احتياجات المستخدمين.

_ منصة مستودع رقمي خاص بأطروحات ماجيستر، دكتوراه، ماستر.

4/3 المناقشة على ضوء الفرضيات

1_ تعتمد المكتبة المركزية على تدابير الجودة وذلك من خلال كفاءاتها وكفاءة عاملها.

تعتمد المكتبة المركزية على تدابير الجودة من خلال توعية المعلومات واستعمال تكنولوجيا حديثة مثل برمجية PMB وبرمجية السنجاب باستخدام الأنترنت، حيث تعتمد المكتبة المركزية لجامعة مستغانم بنوعية وكفاءة الخدمة المكتبية على القائمين بها وكفاءتهم والحاصلين على مؤهلات عليا في علوم المكتبات والمعلومات، وعليه نستنتج أن الفرضية الأولى صحيحة.

2_ تحقيق المكتبة المركزية نجاح من خلال اعتمادها على معايير الجودة.

تحقق المكتبة المركزية نجاح من خلال اعتمادها على معايير الجودة حيث تتيح المكتبة النظام المقنن لتسيير نظام السنجاب ويعد نظام **syngab** من البرمجيات المتكاملة والمتطورة القادرة على التحكم في مختلف أنواع الوثائق (كتب، أطروحات، دوريات، مراجع) وذلك وفقا للمعايير الدولية (ردمك، Uni MARC) وتعتبر هذه المعايير المستخدمة في المكتبة معايير معروفة عالميا وعليه نقول إن الفرضية الثانية محققة.

3_ أهم خطط تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية هو عملها على التغيير المستمر.

تسعى المكتبة المركزية إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال جمع مصادر المعلومات

وتتميتها بالطرق المختلفة ثم التخطيط وتجهيز الموارد البشرية ومرحلة التنفيذ وتحويل الملفات ثم إدخال قواعد البيانات وإنشاء الشبكات ومرحلة التقييم ومن هنا نستنتج أن الفرضية أيضا صحيحة.

5/3 الاقتراحات

- تطوير فضاءات للمكتبة مثلا فضاء لذوي الإحتياجات الخاصة وتوفير للطلبة المكفوفين أشرطة..... إلخ.
 - إنشاء شبكة جهوية مع المكتبات الأخرى بين الولايات.
 - إنشاء منصة خاصة بالمكتبة المركزية للمستفيدين تبين فيها جميع المعلومات حول تسيير الرصيد الوثائقي التي تشرح أهم الخطوات وكيفية الإستعمال والإستخدام من هذه المنصة.
 - نقص الموارد المادية كأجهزة الحواسيب في البحث الببليوغرافي.
 - توفير ميزانية للمكتبة لكي تستطيع القيام بسد احتياجات المكتبة سواء بما يخص تنمية المجموعة المكتبية أو المستلزمات الأخرى المتمثلة بالأثاث والتجهيزات.
 - ضرورة توفير العدد الكافي من العاملين والمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بما يلائم معايير الجودة الشاملة لكي تستطيع النهوض بالخدمات التي تقدمها للمستفيدين.
- وأخيرا نرجو أن تأخذ هذه الاقتراحات البسيطة اهتمام مسؤول المكتبة المركزية مما يساهم في تحقيق أهداف المكتبة بصفة عامة.

خلاصة

تعرضنا في هذا الفصل لأهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية لهذا البحث، والتي تعتبر الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، والتي أردنا تسليط الضوء من خلالها على جانب الجودة الشاملة والأداء المميز والمفيد في المكتبات الجامعية عامة والمكتبة المركزية خاصة. تؤدي المكتبات على اختلاف أنواعها بما فيها المكتبات الجامعية دورا مهما وحيويا في خدمة وتطوير البحث العلمي. فالمكتبات الجامعية جزء من المنظومة الجامعية، ووسيلة من وسائل

استمراريتها وتطورها.

وعلى ضوء ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستنتج أن تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية يهدف إلى رفع كفاءة العامل في المكتبة ومعرفة الخدمات التي تقدمها للمستخدمين ومحاولة معرفة نقاط القوة والضعف ومعالجة النقص في تلك الخدمات والارتقاء بها نحو الأفضل.

الخاتمة

تعد المكتبة مركز ثقافي مهم في أي مجتمع كان، وقد تختلف وتتنوع ومن بينها المكتبة الجامعية التي تلعب دورا في مؤسسات التعليم العالي فهي عصب المحرك لأي جامعة والداعم الأكبر لبرامجها ومناهجها فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها بما يحقق رضا المستفيد وإشباع حاجيات الباحثين والطلبة لأن هدفها الأكبر يكمن في توفير للمستفيد الكتاب الذي يحتاجه دون جهد وتكلفة.

تعتبر المكتبات الجامعية من أهم المكتبات التي تسعى بالدرجة الأولى إلى دعم عملية التعلم والتدريس والبحث العلمي، ومنه فهي ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية وكذا برامج البحث العلمي وذلك لكي تتمكن من تنمية مجموعاتها وفق المناهج الجامعية من جهة تلبية حاجيات المستفيدين والباحثين من جهة أخرى.

ولإزدهار المكتبة لا بد من وجود خدماتها ومسايرة التطورات التكنولوجية في مجال المكتبات والمعلومات وغيرها. والثورة المعلوماتية الفائقة، لذا يمكن اعتبار المكتبة الجامعية نقطة وسيط بين المستفيد والمعلومات التي يبحث عنها وهي أساس في التقدم والتطوير في التعليم العالي فالمكتبة الجامعية تعتبر مرآة الرصيد الفكري باختلاف أنواعه ومحتوياته فهي مطالبة بتغيير كيفية التعامل من أجل تلبية احتياجات المستعملين، أما من جهة أخرى على المكتبات إضافة بعض أساسيات الخدمة المكتبية، أي نظام جديد "الجودة" وهي تتعلق بالتركيز على المستفيد من حيث الخدمات.

إن الحاجة إلى تحقيق الجودة الشاملة في جل المكتبات ومرافق المعلومات وذلك بالتوجه الجاد نحو برامج إدارة الجودة الشاملة والتي تتعاضد أهميتها يوما بعد يوم إذ تعتبر وسيلة استراتيجية لكسب رضا المستفيد مما ينعكس إيجابيا على نجاح المكتبة الجامعية واحتلالها مكانة مرموقة في ظل مجتمع المعرفة والاعلام والذكاء الإنساني.

وعليه يجب أن تصبح الجودة الشاملة هدف لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تترفع

بنظرها عن مواقع أقدامها وتتنظر إلى المستقبل المشرق بمنظور العصر وديناميكية اقتصاد المعرفة

الحديث ومن المؤكد أن أهمها يميز نظريات ونظم وآليات الجودة الشاملة تتركز على مفهوم البقاء والاستمرار والتطوير من خلال استشراف آفاق المستقبل بدلا من الرؤية المحدودة والقاصرة ولقد أثبت الواقع والتجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها العلمية والمهنية هي السلاح الذي يتعامل بواسطته مع مستجدات العصر وتطوراتها والذي سيساعد مؤسسات المعلومات بما فيها المكتبات الجامعية على كسب السياق والرهان من ثم التربع على قاعدة صلبة من شأنها أن تؤثر وتغير الكثير على صعيد العلم والمعرفة المستقبلية.

وكخلاصة لما قلناه فإن الجودة الشاملة قبل أن تكون شهادة فهي سلوك وثقافة على مستوى القائد والأفراد بل وعلى مستوى المكتبة الجامعية ككل، والتفكير في تحقيق الجودة الشاملة هو قرار استراتيجي بلا شك ويعتبر هذا النمط التفكري الهادف مكسبا للإدارة وللمكتبة الجامعية وللمجتمع ولكن التفكير والرغبة والطموح لا يعني شيئا البتة إذا لم يصاحبه استعداد وولاء وتضحية.

البيولوجيا الجزيئية

❖ قواميس وموسوعات:

- 1- حسب الله، السيد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2002.
- 2- محمد دياب، مفتاح. معجم المصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. إنجليزي-عربي معجم مشروح مع مسرد عربي-إنجليزي. عمان: دار المنهجية للنشر والتوزيع. 2016.
- 3- محمد دياب، مفتاح. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات (إنجليزي-عربي). مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع. 1995.
- 4- عبد الصرايره، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عربي-إنجليزي. عمان: دار الكنوز العلمية للنشر والتوزيع، 2010.

❖ الكتب:

- 5- أشرف السعيد، أحمد محمد. الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي. المنصورة: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2007.
- 6- إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة الهندرة إدارة المعرفة الإدارة الإلكترونية. ط2. القاهرة: المجموعة العربية لتدريب والنشر، 2012.
- 7- إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. 2014.
- 8- الترتوري، محمد عوض؛ الرقب، محمد زايد؛ الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. 2008.
- 9- المداحة، أحمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص 13.
- 10- العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع. 2014.

- 11- الترتوري، محمد عوض؛ عرفات جويحان، أغادير. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان. دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2006.
- 12- العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005.
- 13- بدر، أحمد؛ عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار الغريب للطباعة والنشر، [د. س.].
- 14- زاهر، ضياء الدين. إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005.
- 15- حجيم الطائي، يوسف؛ العبادي، محمد فوزي؛ العبادي، هاشم فوزي. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009.
- 16- يوسف، توفيق عبد الرحمان. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، [د. س.].
- 17- نخبة من الخبراء المتخصصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. ط2. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010.
- 18- سعد، وحيد موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
- 19- عبد الخالق، فوزي؛ إحسان شوكت، علي. طرق البحث العلمي المفاهيم والمنهجيات عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005.
- 20- عقيلي، عمر وصفي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر). عمان: دار وائل للنشر، 2000.
- 21- عطية، محسن علي. الجودة الشاملة والجديد في التدريس. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.
- 22- علوان، قاسم نايف. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات إيزو 9001:2000. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.

الببليوغرافيا

23- عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع. [د. س].

24- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2018.

25- عبيدات، نوقان؛ عبد الحق، كايد؛ عدس، عبد الرحمان. البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. ط10. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2007.

26- قطر، محمود. الإدارة الاستراتيجية للمكتبات الجامعية. القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010.

27- خطاب، السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، 2014.

28- خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.

29- خليل، نبيل سعد. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2011.

❖ المجالات

30- عليان، ربحي مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية مبادئها متطلباتها خطواتها ومشكلاتها، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع2، 2، أبريل-سبتمبر 2018، المملكة العربية السعودية. متوفرة على الرابط <http://search.shama.org,jhvdo> تاريخ الاطلاع 2021/04/8 على الساعة 9:40.

31- خضير، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. جامعة البصرة، كلية الآداب قسم المعلومات والمكتبات. مجلة كلية التربية الأساسية. عدد76. 2012. المتوفرة على الرابط [HTTP://www.lasj.net](http://www.lasj.net). تاريخ الاطلاع 2021/04/01 على الساعة 16:20.

❖ الرسائل الجامعية

32- حنان، بوزيد؛ أحلام، بن يحيى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة مستغانم. 2018-2019.

- 33- عفيف، غوار. أنظمة تسير وحدات التزويد والإقتناء المكتبات الجامعية. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات والعلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية جامعة وهران، 2008_2009.
- 34- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2011_2012.

❖ الوبوغرافيا

- 35- متوفرة على الرابط <http://ar.m.wikipedia.org> يوم 2021/05/23 على الساعة 22:20.

الملاحق

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

ماستر: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

شعبة علم المكتبات والمعلومات

مقابلة موجهة إلى مسؤول المكتبة المركزية بمستغانم في إطار تحضير لمذكرة ماستر في علم

المكتبات والمعلومات تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات الموسومة ب:

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية

ITA بجامعة مستغانم-نموذج-

*إشراف الأستاذ:

د. لزرق هواري

*إعداد الطالبتين:

➤ حباش سارة

➤ لعسال عبلة

السنة الجامعية: 2020-2021.

الملاحق

أسئلة المقابلة:

المحور الأول: مبادئ الإدارة في المكتبات الجامعية.

س1: بماذا تعرف الإدارة في المكتبات الجامعية؟

س2: فيما تتمثل أهمية الإدارة في المكتبات الجامعية؟

س3: ماهي وظائف الإدارة في المكتبات الجامعي؟

س4: هل تهتم الإدارة بتحديث أساليب العمل باستمرار؟

المحور الثاني: الموارد البشرية في المكتبة المركزية.

س1: ما هو واقع المورد البشري داخل مؤسستكم؟

س2: كم يبلغ عدد العمال داخل المكتبة؟

س3: في رأيك أنت كمسؤول في المكتبة تعرفها وتعرف كل أمورها ونظامها الداخلي والخارجي،

فكيف يمكن تسير الموارد البشرية في مكتبتكم؟

س4: في رأيك أين يكمن دور المورد البشري في سبيل تحقيق أهداف المكتبة؟

المحور الثالث: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية.

س1: لماذا تعتبر إدارة الجودة الشاملة هدف واقعي للمكتبة؟

س2: هل ترى العمال على دراية واهتمام بتطبيق الجودة في المكتبة؟

س3: هل تعتقد أن العمل الجماعي هو داعم لإدارة الجودة الشاملة؟

س4: ماهي الأسباب التي تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟

الملخص:

لقد تناولنا في دراستنا هذه الجودة الشاملة، كموضوع برز نتيجة التطورات الحديثة الحاصلة، وبذلك يصبح من المواضيع حديثة الدراسة في علم المكتبات والمعلومات، ولعل هذا العصر يشهد منافسة قوية باتت تتعرض لها المكتبات هذا ما جعل توظيف وسائل تكنولوجيا حديثة في تقديم الخدمات أمر ضروري لازدهار المكتبة.

حيث هدفت دراستنا إلى تبيان أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات ودورها في تأكيد جودة الخدمات التي توفرها من خلال تحسين النواحي التنظيمية لإدارة المكتبة، والمساهمة في تقديم خدمات رفيعة المستوى بكل بساطة وسهولة وفي أسرع وقت ممكن من أجل السهر على تلبية كل متطلبات وحاجيات المستفيدين في المكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة- الجودة- الجودة الشاملة- المكتبات الجامعية.

Résumé :

Nous avons traité dans notre étude de cette qualité globale, comme un sujet qui émergé à la suite des développements récent en cours, devenant ainsi l'un des sujets d'étude récents dans les bibliothèques et les sciences de l'information, cette ère est peut-être témoin d'une forte concurrence à laquelle les bibliothèques sont confrontées, qui a obligé à utiliser des moyens technologiques modernes pour fournir les services nécessaires à l'épanouissement de la bibliothèque.

Notre étude visait à démontrer l'importance de mettre en œuvre la qualité totale dans les bibliothèques et son rôle dans la confirmation de la qualité des services fournis par l'amélioration les aspects organisationnels de la gestion de la bibliothèque et la contribution à la fourniture de services de haut niveau simplement, facilement et aussi rapidement que possible afin

de garantir que toutes les exigences et besoins des bénéficiaires des bibliothèques universitaires sont satisfaits.

Mots clés: Administration– qualité– qualité totale– bibliothèques universitaires.