

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-

مذكرة قابلة
للإيداع بالكلية

يوم 08 . 07 . 2019
أ. محمدي نادية

شعبة علم المكتبات

و المعلومات



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم المكتبات و المعلومات

تخصص: تكنولوجيا و هندسة المعلومات

الموسومة ب:

**إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة
ميدانية بالمكتبة المركزية ITA - مستغانم- نمونجا**

تحت إشراف الأستاذ:

أ. محمدي نادية

إعداد الطابقتين:

➤ بوزيد حنان

➤ بن يحي أحلام

لجنة المناقشة:

اللقب و الاسم	الجامعة المنتسب إليها	صفته
د. نيمور عبد القادر	جامعة وهران	رئيسا
أ. محمدي نادية	جامعة مستغانم	مشرفا و مقرا
د. لزرق هواري	جامعة مستغانم	مناقسا

تاريخ المناقشة: 2019/06/30

السنة الجامعية: 2019/2018.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-



شعبة علم المكتبات
و المعلومات

كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الانسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم المكتبات و المعلومات
تخصص: تكنولوجيا و هندسة المعلومات

الموسومة ب:

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA -مستغانم- نموذجاً

تحت إشراف الأستاذ:

أ. محمدي نادية

إعداد الطابئين:

➤ بوزيد حنان
➤ بن يحي أحلام

لجنة المناقشة:

اللقب و الاسم	الجامعة المنتسب إليها	صفته
د. نيمور عبد القادر	جامعة وهران	رئيساً
أ. محمدي نادية	جامعة مستغانم	مشرفاً و مقرراً
د. لزرق هواري	جامعة مستغانم	مناقساً

تاريخ المناقشة: 2019/06/30

السنة الجامعية: 2019/2018.

الإهداء

إلى الولدين الذي قال فيهما عز وجل "و بالوالدين إحسانا" إلى الذين عشت معهم سنين عمري و شاركوني بسمة الحياة و آلامها.

عائتي خاصة منصورية

إلى زوجي سند حياتي رفيق دربي الذي ساعدني طول عملي (عبد الرحمن).
و إلى كل اصدقائي و طلبة 2 ماستر و إلى صديقي التي زوالتي هذا
العمل (حنان)

بن يحيى أحلام

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أمي وأبي الكريمين راجية من الله عز وجل أن يطيل في عمرهما

إلى أخواتي و إخواني دون استثناء

إلى زوجي "أنيس" وإلى كل أصدقائي وطلبة 2 الثانية ماستر علم المكتبات والمعلومات

وإلى صديقتي التي زاولتني هذا العمل أحلام وفاطمة و إلى صديقتي "شميسة،

جمعية وكريمة"

حنان بوزيد

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم "وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم ولئن كفرتم إن عذابي لشديد" الآية 07
من سورة إبراهيم) صدق الله العظيم .

وعملا بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله" فلا شكر إلا بعد شكر
الله الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل من غير حول ولا قوة ، وشكرا لله على كل نعمة وصبرا على كل
مصيبة ، هو كمال الإيمان الذي يقودنا إلى الفوز في الدنيا والفلاح في الآخرة .

نتوجه بالشكر والتقدير الخاص إلى أستاذة المحترمة "محمدي نادية" حفظها الله لقبولها الإشراف على
مذكرتنا وعلى ملاحظاتها القيمة والتي أفادتنا بتوجيهاتها وإرشاداتها.

شكرا للجميع

قائمة المحتويات:

شكر و تقدير	
الإهداء 1	
الإهداء 2	
قائمة المحتويات	
قائمة المختصرات	
قائمة الأشكال	
مقدمة	ص 14
01-الإشكالية	ص 16
02-فرضيات الدراسة	ص 17
03- أهمية الدراسة	ص 17
04- أهداف الدراسة	ص 17
05- منهجية الدراسة	ص 18
06- أدوات جمع البيانات	ص 18
07- أسباب اختيار الموضوع	ص 19
08- حدود الدراسة	ص 20
08- الدارسات السابقة	ص 22
09- مصطلحات الدراسة	ص 22
الفصل الأول : المبادئ العامة للإدارة في المكتبات الجامعية	ص 24
تمهيد	ص 24
1. مفاهيم عامة حول الإدارة في المكتبات الجامعية	ص 24

1-1	تعريف الإدارة في المكتبات الجامعية.....	ص25
2-1	اهمية الإدارة في المكتبات الجامعية.....	ص27
3-1	وظائف الإدارة في المكتبات الجامعية.....	ص28
4-1	سمات الإدارة في المكتبات الجامعية.....	ص29
II. ادارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.....ص29		
1-2	تعريف إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.....	ص30
2-2	مراحل تطوير إدارة الموارد البشرية.....	ص31
3-2	وظائف إدارة الموارد البشرية.....	ص33
4-2	أهمية إدارة الموارد البشرية.....	ص34
خلاصة الفصل.....ص34		
الفصل الثاني: واقع تطبيق معيار الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....ص36		
تمهيد.....ص36		
I. ماهية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....ص36		
1-1	مفهوم الجودة.....	ص37
2-1	تطور التاريخي لمفهوم الجودة.....	ص39
3-1	مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....	ص40
4-1	مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....	ص42
II. تطبيق معيار الجودة الشاملة ISO في المكتبات الجامعية.....ص43		
1-1	تعريف المواصفات القياسية ISO9000.....	ص45
2-1	أهمية تطبيق الايزو 9000.....	ص45
3-1	متطلبات إدارة الجودة الشاملة.....	ص47
4-1	علاقة ايزو بإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....	ص48
خلاصة الفصل.....ص49		
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية عبد الحميد بن باديس - مستغانم.....ص51		
تمهيد:.....ص51		

1	تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.....	ص51
2	تعريف المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس	ص53
1-2	تعريف المكتبة المركزية.....	ص55
2-2	العاملون بالمكتبة المركزية.....	ص56
3-2	رصيد المكتبة.....	ص57
4-2	مستعملي المكتبة.....	ص57
5-2	القانون الداخلي للمكتبة المركزية.....	ص58
3-	دليل المقابلة.....	ص62
1-3	تحليل المقابلة.....	ص64
2-3	نتائج الدراسة.....	ص64
3-3	مناقشة على ضوء الفرضيات.....	ص65
3-3	الاقتراحات	ص66
	خاتمة.....	ص68
	بيبلوغرافية.....	ص70

الملاحق

الملخص

قائمة المختصرات:

1- باللغة العربية:

الدكتور	د
الصفحة	ص
المجلد	مج
العدد	ع
دون نشر	{د.ن}
دون تاريخ	{د.ت}
الطبعة	ط

- باللغة الأجنبية:

Marc	Marc format
Uni Marc	Universel Marc format
OPAC	Open Public Access Catalog
PMP	Programme pour Ma Bibliothèque
ISO	International Organisation for Standazation

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة - مستغانم	1
	متطلبات إدارة الجودة	2

المقدمة

المقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة مفهوماً جديداً في مجال المكتبات حيث بدأ الاهتمام بها مع نهاية القرن العشرين و هي أسلوب إداري شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيدين و توقعاتهم من خلال تحسين جودة العمليات و الأنشطة و الخدمات و الفعاليات المختلفة.

و تعني إدارة الجودة الشاملة إداء العمل الصحيح بشكل صحيح في المكتبات من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيدين لمعرفة مدى تحسين الأداء, و تقوم إدارة الجودة الشاملة على عدة مبادئ أهمها التزام الإدارة العليا و تحديد الأدوات المناسبة لقياس و تقويم الوضع الحالي للمكتبة و تحديد استراتيجية الجودة و دعم مفهومها بين الأقسام و العاملين و تبني مبدأ التطوير المستمر و نشر ثقافة الجودة بين العاملين.

و تتطلب إدارة الجودة الشاملة في المكتبات إعادة تشكيل الثقافة لديها و الترويج و التسويق لها و التعليم و التدريب و التطوير المستمر و ضرورة الاستعانة بالمستشارين في المجال و تشكيل فرق عمل لهذا الهدف و تشجيع و الاشراف و المتابعة المستمرة.

و تواجه عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات العديد من المشكلات من أهمها عدم تشجيع الإدارة و التركيز على مظاهر الجودة و عدم توفير الموارد و المتطلبات اللازمة لها. و لهذا تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول:

الفصل المنهجي, تم التطرق في المقدمة إلى أساسيات الدراسة خلال وضع إشكالية للموضوع و أهم التساؤلات الفرعية بالإضافة إلى الفرضيات البحث المقترحة كحل مبدئي للإشكالية و التساؤلات كما تم الإشارة إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها, أما المنهج المتبع المنهج التفسيري.

أما الفصل الأول الذي كان بعنوان المبادئ العامة للإدارة بالمكتبات الجامعية الذي قسم إلى مبحثين أساسيين, المبحث الأول ضم المفاهيم العامة حول الإدارة و المبحث الثاني إدارة الموارد البشرية في المكتبات.

بينما الفصل الثاني تناول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة "ISO" في المكتبات الذي يضم كذلك مبحثين, المبحث الأول حول المفاهيم عن الجودة الشاملة و المبحث الثاني ضم تطبيق معيار الجودة ISO في المكتبات الجامعية.

أما الجانب التطبيقي كان عبارة عن مقابلة مع مدير المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس و بعد ذلك التحقق من الفرضيات و وضع النتائج الدراسة الميدانية و الخروج ببعض الاقتراحات و التوصيات.

1 - الإشكالية

إن توفير الخدمات ذات الجودة العالية أصبح عنصراً أساسياً في الخدمة المكتبة الخاصة بالجامعة و ذلك من أجل توفير معلومات مقارنة بطلب المستفيدين و ذلك من خلال الاستغلال الأمثل للتقنيات و الموارد و حسن التصرف بها .

لقد تبين أن التصرف الجيد أمر أساسي لنجاح المؤسسات على اختلاف نشاطها من مؤسسات تجارية صناعية و ذلك من أجل إرضاء حاجات و متطلبات المستعملين أو المستفيدين من أجل تحقيق الربح و الفائدة و لكن ماذا تعني الجودة خدمات المكتبية.

تعد المكتبات الحجر الداعم للعملية التعليمية و البحثية فهي تسعى الى توفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها خدمة لمقررات الدراسة و دعمها للبحث العلمي إضافة الى تقديم خدمات متميزة تلبي حاجات المستفيدين و في ظل الثورة المعلوماتية التي يشهدها قطاع المكتبات و المعلومات أصبح من الضرورة على المكتبات مواكبة هذا التطور بالاهتمام بضبط الجودة في أداء العمل المكتبي و الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة .

و في دراستنا هذه الموسومة " إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية".

و من خلال هذا الموضوع يمكننا معرفة الممارسات الضرورية في تجسيد الجودة الشاملة لتقديم الخدمات.

و عليه نطرح السؤال التالي:

ماهي الممارسات الضرورية في تجسيد الجودة الشاملة لتقديم الخدمات؟

و في هذا السياق نطرح العديد من التساؤلات من بينها:

❖ هل المكتبة المركزية تعتمد على تدابير الجودة؟

❖ ما مدى نجاح المكتبة المركزية من خلال اعتمادها على معايير الجودة؟

❖ ما هي أشهر خطط تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

2-الفرضيات:

الفرضيات عبارة : "عبارة عن اجابة احتمالية للسؤال مطروح في اشكالية البحث ويخضع للاختيار سواء عن طريق الدراسة النظرية, أو عن طريق الدراسة الميدانية, و للفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة البحث.¹

- تعتمد المكتبة المركزية على تدابير الجودة و ذلك من خلال كفاءتها و كفاءة عاملها.
- تحقيق المكتبة المركزية نجاح من خلال اعتمادها على معايير الجودة و ذلك من خلال توفير مجموعة من المنظمات من بينها تحسين اداء العاملين داخل المكتبة.
- أهم خطط تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبة هو عملها على تغيير المستمر و تنظيم الندوات العلمية و المعارض.

3-أهمية الدراسة

تساعد هذه الدراسة في فهم معايير الجودة في المكتبات الجامعية لتجنب عوامل هدر الوقت و الجهد . كما تكمن أهمية هذه الدراسة في إمكانية استثمار نتائجها في خلق حالة من التوازن بين رضا المستفيدين و مستوى الخدمات المقدمة لهم من أجل إشباع حاجاتهم هذه بالإضافة إلى استخدام تطبيق أحد الأساليب الإدارية الحديثة و هو أسلوب الجودة و التي تستخدم في مجال علم المكتبات و المعلومات . لا شك أن ذلك يضيف أهمية على الدراسة إذ يمكن هذا الأسلوب على تحسين المستمر لمستوى جودة المكتبات الجامعية .

4-أهداف الدراسة

لضمان أي بحث علمي و مصداقيته لا بد أن يكون للباحث أهداف معينة يسعى إلى تحقيقها و من خلال دراستنا حولنا عرض البعض منها :

❖ تسليط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية .

¹ رشيد, زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: ديوان المطبوعات الجامعية,ص.145.

- ❖ تحديد معايير الجودة في المكتبات الجامعية .
- ❖ التعرف على الواقع الفعلي للخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية ITA جامعة مستغانم .
- ❖ المساهمة في البحث العلمي و إثراء المكتبة الجامعية ببحث علمي جديد .
- ❖ معرفة دور الجودة في تحقيق أهداف المكتبة الجامعية.

5- منهج الدراسة

من اجل دراسة موضوع لا بد من اتباع فكرة منظمة و عقلانية هادفة الى بلوغ نتيجة ما, و ذلك باتباع المنهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة التي سنتطرق اليها.

و نظرا لطبيعة موضوعنا قمنا باتباع المنهج التفسيري و الذي يهدف الى جمع البيانات و المعلومات كافية عن ظاهرة و من تم دراسة و تحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية .

6- أدوات جمع البيانات :

من بين أهم أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها في الدراسة المقابلة.

- **المقابلة:** تعتبر المقابلة الوسيلة الأنسب و الأكثر شيوعا و استعمالا لجمع البيانات والمعلومات الكيفية, كما أنها أداة ملائمة للحصول على المعلومات و البيانات و الحقائق المتعلقة بواقع معين, و المقابلة بمفهومها العام تعني مناقشة أو حوار يحصل بين شخصين أو أكثر يتخللها تبادل الرأي في الموضوعات الخاصة بالدراسة, و الشخص الذي يؤدي المقابلة يسمى الشخص الباحث و الشخص المبحوث الذي تتم مقابلته بالمجيب.¹

7- اسباب اختيار الموضوع :

¹ ماضي, مصطفى, مترجم. منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية. الجزائر: دار القصة, 2006. ص. 197.

من أشق الصعاب التي تواجه الباحث هو اختيار الموضوع الذي يصلح للدراسة العلمية و يساهم في إثراء المعرفة فمنها ما هو موضوعي و منها ما هو ذاتي.

الأسباب الموضوعية :

- 1) حداثة الموضوع .
- 2) الرغبة في معرفة موضوع ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية لما له من أهمية بالغة .
- 3) توفير مادة نظرية و ميدانية حول هذا الموضوع لزملاء الباحثين و من ثم إثراء المكتبة ببحث جديدة و يكون دعما لمن يريد التعميق البحث في هذا الموضوع .

الأسباب الذاتية :

- 1) الاهتمام الشخصي لمعرفة واقع تطبيق معيار الجودة في المكتبات الجامعية بصفة عامة و المكتبة المركزية ITA بصفة خاصة .
- 2) التعرف على استخدام و تطبيق أحدث الأساليب الإدارية الحديثة و هو أسلوب الجودة .
- 3) الشعور بالقيمة و الأهمية التي يجب ان توجه لتدريب العنصر البشري التي تتبنى نظام إدارة الجودة الشاملة .

8- حدود الدراسة :

✓ حدود زمنية :

لقد شرعنا في عملنا منذ بداية شهر فيفري 2019 و ذلك من أجل البحث المكثف عن المراجع التي تخص موضوعنا.

✓ حدود مكانية:

اجرينا هذه الدراسة في المكتبة المركزية ITA جامعة مستغانم وقد اخترت هذه الجامعة كمجال الدراسة .

✓ **حدود البشرية:** شملت حدود الدراسة البشرية مسؤول المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم-

9- دراسة السابقة :

الدراسة الأولى:1

مدوري , نورالدين. الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم . مذكرة الماجستير 2010/ 2011 .

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية و مدى تأثيرها على التدريب للمؤسسة مع تشخيص حالة مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة اقتصادية و كذلك تأثيرها على تحسين الأداء بتقديم حوافر مشجعة و من النتائج التي توصل إليها إن إدارة الموارد البشرية تولى اهتمام الموارد البشرية كأصل مهم يتوقف عليه نجاح المؤسسة و قدرتها على مواجهة التحديات المنافسة الحادة , و خاصة منها التغيرات التكنولوجية إضافة إلى أن اكتساب المهارات و المعارف الجيدة بالنسبة للأفراد .

الدراسة الثانية :2

¹ مدوري, نور الدين. الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم. مذكرة ماستر, 2010/2011.

² حلامي, أمال. ادارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الجلاي بونعامة خميس مليانة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. قسم العلوم الانسانية و الاجتماعية, تخصص علم المكتبات و المعلومات, 2014/2015.

حلامي, أمال. إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الجلالي بونعامة خميس مليانة. مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر – قسم العلوم الإنسانية و الاجتماعية تخصص علم المكتبات و المعلومات. 2015/2014.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع إدارة الموارد البشرية بالمكتبة المركزية لجامعة الجلالي بونعامة بخميس مليانة حيث تم تقديم صورة عن إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة و المكتبات الجامعية الخاصة من خلال تقديم جميع الأنشطة التي تقوم بها للحفاظ و تطوير العاملين و عن دور الذي تلعبه الموارد البشرية في تحقيق أهداف المكتبات الجامعية و أوضحت نتائج الدراسة في تحسين الخدمات و تطوير مهنة المكتبي .

الدراسة الثالثة :1

العابد, هوراي. إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية, دراسة حالة – ولاية ادرار, مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية, 2015/2014 .

تتلخص هذه الدراسة حول إدراك أهمية الجودة كسلاح استراتيجي للحصول على ميزة تنافسية إلي تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة و هي فلسفة قائمة على أسس مجموعة من الأفكار الخاصة بالنظر إلى الجودة على أساس أنها عملية دمج جميع أنشطة المنظمة و وظائفها ذات العلاقة للوصول إلى مستوى متميز من الجودة , و تصبح الجودة مسؤولية كل فرد في منظمة مما يعظم أداء المنظمة .

¹ العابد, هوراي. إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية: دراسة حالة- ولاية أدرار, مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية, 2015/2014.

توصل الباحث إلى إن إدارة الجودة الشاملة من أكثر المواضيع الحديثة التي تعني بتحسين الأداء و الارتقاء بالمنظمات و المؤسسات التي تقدم خدمة أو سلعة ذو جودة عالية و بالتالي الحصول على رضا زبائنها

10- ضبط المصطلحات :

• تعريف الإدارة:

يعرفها معجم المصطلحات الإدارية تعني التنسيق جهود الأفراد و الجماعات لتحقيق الأهداف الموضوعية و تشمل مرحلة التخطيط والتنظيم و التوظيف و التوجيه و التنسيق و الإبلاغ وتمويل الرقابة.¹

• تعريف المكتبات الجامعية:

هي تلك المكتبات أو المكتبة التي تنشأ و تمول و تدار من قبل الجامعات و ذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة و المدرسين و الإداريين العاملين في الجامعة و كذلك المجتمع المحلي.²

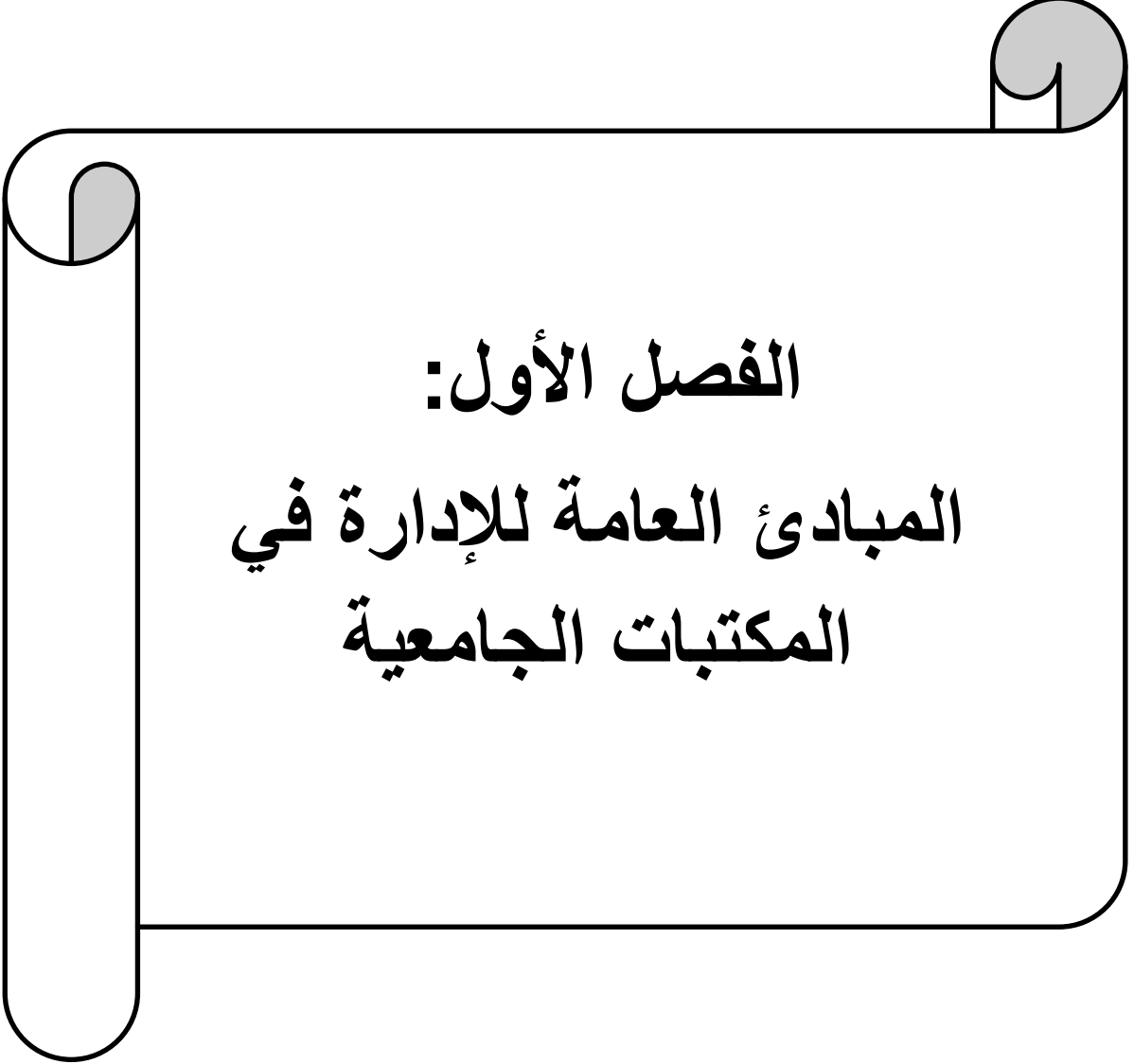
• تعريف الجودة :

تعني صفة أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما , كما تعني درجة الامتياز أو تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة .³

¹ بدوي, زكي. معجم مصطلحات العلوم الادارية: انجليزي-فرنسي-عربي. القاهرة: دار الكتاب المصري للنشر و التوزيع, [دب], ص. 25.

² قاسم نايف, علوان المحبوي. ادارة الجودة الخدمات, مفاهيم و عمليات و تطبيقات, عمان: دار الشروق, ط2, 2006. ص. 24.

³ ربحي, مصطفى عليان, النجاوي امين. مقدمة في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الفكر . ط1, 2001. ص42.



الفصل الأول:
المبادئ العامة للإدارة في
المكتبات الجامعية

الفصل الأول: المبادئ العامة حول إدارة المكتبات الجامعية.**تمهيد:**

يمر العالم حالياً بمرحلة انتقالية خروجاً من المجتمع الصناعي، و دخولاً إلى المجتمع المعلومات هذه المرحلة تسير عجلتها محركات جديدة تتمثل في اقتصاد المعلومات و إدارة المعرفة المعتمدة على احدث التطورات التكنولوجية الحديثة من خلال وسائلها و تطبيقاتها. و لهذا فالمكتبات الجامعية في عصر المعلومات قد أصبحت مطالبة بضمان جودة خدماتها ليقبل و يرضى بها المستفيد الذي أصبح بدوره يتحكم و إلى درجة كبيرة في بقائها و استمرارها، فإن تلك الجودة أن تتحقق بالآلات و بالتكنولوجيا فحسب بل لا بد لها من مهارات بشرية ذات كفاءة عالية، باعتبارها أهم عناصر العمل الذي فرضه التطور التكنولوجي إذ ساهم هذا الأخير في تغيير رؤية المكتبي و تحوله إلى ما يعرف بأخصائي المعلومات.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول إدارة المكتبات الجامعية.**1_1 تعريف إدارة المكتبات الجامعية :**

لابد لنا قبل بداية الحديث عن تعريف إدارة المكتبات و مراكز المعلومات ان نقدم بعض التعريفات المختلفة لمصطلح الادارة بشكل عام و هي :

1-1-1 تعريف الادارة :

و هي التنبؤ و التخطيط و التنظيم و التنسيق و الرقابة (هنري فابول)، يركز هذا التعريف على مبادئ العامة لعلم الادارة و العملية الإدارية.¹

و يقول فريدك تايلور (Fredrick Taylor)، إن إدارة هي أن تعرف بالضبط ماذا تريد ثم تتأكد من أن الأفراد يؤدونه بأفضل و أرخص طريقة ممكنة. و يقول جون مي (John

¹ همشري، احمد عمر. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات. ط2. عمان: دار الصفاء، 2009. ص 23.

(Mee): أنها فن الحصول على أقصى رواج و سعادة لكل من صاحب العمل و العاملين مع تقدير الأفضل.¹

و تعرف الادارة بأنها :فن أو علم توجيه و تسيير إدارة العمل آخرين بقصد تحقيق أهداف محددة.²

مما سبق من تعريفات تستطيع أن يكون تعريفا شاملا لإدارة المكتبات بأنها:

عملية تنظيم الجهود و التنسيق بين الموارد البشرية و المادية و التكنولوجية و استثمارها بأقصى درجة ممكنة, من خلال التخطيط و التنظيم و القيادة و الإشراف و الرقابة, و ذلك للحصول على أفضل نتائج و تحقيق الأهداف المطلوبة بأقل جهد و وقت ممكن.³

أو هي العملية التنظيمية التي تضم التخطيط الاستراتيجي و وضع الأهداف و إدارة الموارد و تشغيل الصول المالية و البشرية المحتاج إليها لانجاز الأهداف و قياس النتائج و وظائف الادارة ليست قاصرة على المدربين و المشرفين فكل فرد أو عضو في المؤسسة له بعض الوظائف الإدارية و إعداد التقارير كجزء من عملهم.⁴

2-1 أهمية إدارة المكتبات الجامعية:

تعد المكتبات و مراكز المعلومات جزء لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث و إحدى وسائل استمرارية و ديمومته و تطوره, و نظرا لأنها مؤسسات متفاعلة في بيئتها الداخلية و الخارجية. و ذلت أهداف محددة و واضحة تسعى إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الموارد المالية و البشرية و التكنولوجية فهي محتاجة إلى إدارة واعية. فاعلة قادرة على القيام بجميع عناصر العملية الإدارية على الوجه الأفضل و مكتبات و مراكز المعلومات

عليان, ربحي مصطفى. إدارة و تنظيم المكتبات و مركز مصادر التعلم. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع, 2002. ص 15.

² نبيل , غطاسي. قاموس الإدارة. لبنان: مكتبة لبنان للنشر و التوزيع , 1984. ص 30
مبروك, السعيد ابراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار المعرفة, 2012. ص. 18

⁴ مفتاح محمود, دياب. معجم مصطلحات إدارة المعلومات و إدارة المعرفة انجليزي عربي , كلية الأدب -جامعة طرابلس- ليبيا ط1, 2016 . ص 94

على اختلافها سواء كانت مكتبات مدرسية أو عامة أو متخصصة أو أكاديمية هي وظيفة مهمة لا غنى عنها و ذلك لتحقيق:¹

1. تنفيذ السياسة الموضوعية بأعلى درجة من الكفاءة و في حدود الإمكانيات المتاحة.
2. استغلال الموارد المادية و البشرية و التكنولوجية و تنسيقها بأحسن الطرق الممكنة و تسخيرها لتحقيق الأهداف الموضوعية.
3. تنمية القدرات و الكفاءة البشرية التي تعمل على تنفيذ الخطط المرسومة من اجل تحقيق الأهداف و ذلك من خلال اختيار الأفضل للعاملين و تنميتهم مهنيا.
4. الارتقاء بالمناخ التنظيمي إلى المستوى الأمثل من خلال تنمية العلاقات الإنسانية من العاملين لتحقيق الرفاهية النفسية و المادية لهم.
5. الموازنة بين الاتجاهات المتضاربة مثل إيجاد التوازن بين مصالح العاملين.
6. تكريس منهج التطوير التنظيمي المتكامل الذي يركز على كون المكتبة أو مركز المعلومات نظاما مفتوحا يتفاعل مع مكتبات و مراكز المعلومات و المنظمات الأخرى ذات العلاقة الموجودة في المجتمع المحيط. نظاما قادرا على التغيير و النمو المتواصلين على مستوى الأفراد و الجماعات. و على المستويين الجزئي و الكلي.²
7. تحقيق الاستقرار من خلال التكيف مع المحيط .
8. تحقيق العدالة و الحوافز الأفراد.
9. القيادة و توجيه المنظمة لتحقيق أهدافها.
10. التأثير الفعال على عناصر الإنتاج.
11. مواجهة التغيرات و الظروف البيئية المختلفة.
12. الموازنة بين الاتجاهات المتضاربة مثل:

- إيجاد التوازن بين مصالح العاملين و أهدافهم و بين مصالح المؤسسة.
- بين الميزانية المتاحة و بين النفقات الحاصلة و المتوقعة.

¹ عليان , ربحي مصطفى. مرجع نفسه. ص. 35

إسماعيل, وائل مختار. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات. ط2. دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة, 2012.

²ص.ص 22. 23

• بين ما يفترض أن تقدم من خدمات حديثة و بين ما يمكن تقديمه في ضوء
الإمكانات المتاحة.

• بين ما هو موجود و ما هو أفضل أن يكون.¹

3-1 وظائف الادارة بالمكتبات الجامعية .

هنري فايول, مؤلف كتاب " النظرية الكلاسيكية للإدارة ", عرف الوظائف الأساسي
الخمسة للإدارة (التخطيط, التنظيم, التوجيه, الرقابة) و طور الأصول الأساسية الأربعة
عشر للإدارة و التي تتضمن كل المهام الإدارية.

❖ **التخطيط: planification planning** هذه الوظيفة الإدارية تهتم بتوقع المستقبل
و تحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف التنظيمية. و هو دراسة في الوقت الحاضر
لطرق الاستفادة من الموارد المتاحة لدى المؤسسة مستقبلاً.

❖ **التنظيم: organization organizing** يعرف التنظيم على انه الوظيفة الإدارية
التي تمزج المواد البشرية و المادية من خلال تصميم هيكل أساسي للمهام و
صلاحيات و هو رسم و توزيع المهام و المسؤوليات داخل المؤسسة.

❖ **التوظيف: recrurement staffing** يهتم باختيار و تعيين و تدريب و وضع
الشخص المناسب في المكان المناسب في المنظمة.

❖ **التوجيه: direction directing** إرشاد و تحفيز الموظفين اتجاه أهداف المنظمة
و هو الإشراف على الموارد البشرية و تحفيزها .

❖ **الوقاية: control controlling** الوظيفة الإدارية الأخيرة هي المراقبة أداء
المنظمة و تحديدها إذا كانت حققت أهدافها أم لا فهي عملية المراقبة المدير و
المسؤولين في المؤسسة على الموارد البشرية و على طبيعة عملهم و انجازاتهم.²

مبروك, السعيد إبراهيم. إدارة الموارد البشرية للمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. القاهرة: دار المعرفة 2010 . ص
20¹

² عبد السلام, أبو قحف. أساسيات التنظيم و الإدارة. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة, 2002, ص 23.

إن دراسة الادارة كمدخل وظيفي يعني النظر إليها باعتبارها عملة معنية, هذه العمليات يمكن تحليلها و وصفها من خلال مجموعة وظائف رئيسية, يفترض أنها مجمل ما يقوم بها المدرسين من أعمال و تمكين حصر الواجبات الرئيسية لإدارة المكتبات فيما يلي:

- وضع الأهداف و السياسات العامة الرئيسية للمكتبة .
- التخطيط العام لبرامج المكتبة و أنشطتها و متطلباتها الأساسية.
- التنظيم الداخلي للمكتبة من خلال تحليل الدوائر و الأقسام و الشعب و واجباتها.
- الإشراف على حسن سير العمل في جميع الأقسام و بين العاملين كافة.
- تحديد أنواع السجلات و نماذج المطبوعات.
- مراقبة النظام و نظافة و صيانة الأثاث و المبنى.
- إقامة علاقات بين جيدة مع المكتبات الأخرى و مع مجتمع المستفيدين و الاتصال معهم.
- دراسة المشكلات الإدارية التي قد تظهر أثناء العمل و إيجاد حلول لها.
- إعداد ميزانية و توزيعها و الإشراف عليها و مراقبتها.

و يمكن تقسيم وظائف الادارة بالمكتبات الجامعية إلى مجموعة متداخلة تنظم التخطيط و التنظيم و التوجيه و المراقبة, و فيما يلي عرض لوظيفتي التخطيط و التنظيم بالمكتبات الجامعية, بما يتناسب مع متطلبات هذه الدراسة, يعقبه التركيز على اللوائح كمدخل لتحليل لوائح العمل بالمكتبات الجامعية.¹

4-1 سمات الإدارة في المكتبات الجامعية :

من السمات الأساسية لإدارة المكتبة ما يلي :

(1) إن الإدارة تختلف باختلاف نوع المكتبة أو مركز المعلومات و الإمكانيات المادية و البشرية و التكنولوجية المتاحة لها. فمكتبة مدرسية تختلف عن إدارة مكتبة عامة أو عن مكتبة جامعية.

¹ ميروك , السعيد إبراهيم . مرجع نفسه . ص . 40

(2) المكتبة تعمل ضمن إطار اجتماعي فهي تؤثر في مجتمع المستفيدين منها و تتأثر بحاجاتهم و رغباتهم و سلوكهم فهي غير منعزلة عن مجتمعها سواء الداخلي (الأفراد العاملين فيها) و مجتمعها الخارجي (المحيط بها) و تأثيراته الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية.

(3) أنها تسعى لتحقيق أهداف رسمت و حددت مسبقا لها تحقيقا لفلسفتها و سياسة المؤسسة التابعة لها.

(4) إنها إنسانية الطابع و تعمل للموازنة بين تحقيق أهداف المكتبة أو مركز المعلومات و أهداف العاملين فيها و تطوير فدارتهم و صقل كفاءاتهم المهنية و مشاريعهم في اتخاذ القرارات المستقبلية.

(5) هي دائمة التطور و التغيير و ليست فيها جهود, و تتأقلم مع تطورات العصر و تطلعات نحو المستقبل أفضل, و هو ما يؤكدده خامس قوانين "رانجاناتان", الذي ينص على أن المكتبة كائن ينمو و يتطور.¹

المبحث الثاني : إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.

1-2 تعريف إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية :

في مجال المكتبات باعتبار إن هذه الدراسة تهتم بالمكتبة الجامعية كنوع من أنواع المكتبات, تعرف الموارد البشرية بأنها مورد بالنسبة للمكتبة بمثابة استثمارات و من ذلك من خلال التخطيط و التنظيم و التوجيه و التقييم.

الموارد البشرية هي أصل من أصول المكتبة التي يمكن الاستثمار فيها و زيادة قيمتها بالنسبة للمكتبة. فالمورد البشري يمكن أن يحقق ثورة ربحية هائلة من خلال استخدام لمهاراته و معرفته و بدون هذه المهارات و المعرفة يصبح الفرد عاجزا أو أنه ذا قدرات

¹ غرارمي, وهيبة . نظم المعلومات التوثيقية بالجزائر, الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 2014, ص 45.

محدودة تمنعه من إحداث التحول و التغيير , لذلك فلكي يصبح الفرد موردا فلابد أن يمتلك الكفاءة و المهارات و القدرات و الاستعانات اللازمة لأداء مهام متخصصة.¹

- يمكن تعريفها بأنها عملية الاهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشرية داخل منظمة لتحقيق أهدافها و هذا يشمل على الإشراف و الحفاظ عليها و تطويرها من أجل تحقيق أهداف المنظمة.²

- كما تعرف على أنها النشاط الإداري المتمثل في وضع تخطيط للقطاع البشري الذي يضمن دائمة وجود الموارد العاملة التي نحتاج إليها المنظمة و دائمة إمدادها بالعناصر البشرية المطلوبة.³

2-2 مراحل تطور الموارد البشرية

المرحلة الأولى: تطور الحياة الصناعية بعد الثورة الصناعية:

" في هذه المرحلة كانت الصناعات محصورة في نظام الطوائف المتخصصة ومن ناحية إدارة الموارد البشرية كانت الثورة الصناعية بمثابة البداية لكثير من المشاكل الإنسانية حيث:

- نظرت إلى العامل باعتباره سلعة تباع و تشتري بعد إن اعتمدت الادارة على الآلة أكثر من اعتمادها على العامل.

- نشأة كثير من الأعمال المتكررة التي تحتاج إلى مهارة بسبب نظام المصنع الكبير و على رغم من ذلك فان الثورة الصناعية حققت زيادة هائلة في إنتاج و السلع.

المرحلة الثانية: ظهور حركة الدارة العلمية:

من التطورات التي ساهمت في ظهور أهمية إدارة الموارد البشرية هي انتشار حركة الادارة العلمية بقيادة تايلور الذي توصل إلى الأسس الأربعة للإدارة وهي:

¹ انور سلطان, محمد سعيد. إدارة الموارد البشرية, القاهرة: دار الجمع الجديد , 2003 . ص 33
² محمود, خيضر عاصم. ياسين كاسب. إدارة الموارد البشرية, الأردن: دار المسيرة, 2009, ص 19
³ عبد الباقي, صلاح الدين محمد. إدارة الموارد البشرية. مصر: دار الجامعية , 2004, ص 17

- ❖ الاختيار العلمي للعاملين: هو أساس نجاح إدارة الموارد البشرية, فبعد التأكد من مهاراتهم و قدراتهم العلمية تأتي عملية اختيارهم.
- ❖ الاهتمام بتنمية وتطوير الموارد البشرية و تعليمهم حيث يقول تايلور أن الموظفين لن ينتج بالطاقة المطلوبة إلا بعد في ذلك, وتغيير التدريب هو النشاط الذي يؤدي المستوى المطلوب من العمل.
- ❖ التعاون بين الادارة و الموارد البشرية: وذلك بوجود توافق بين الموظفين في المؤسسة و صاحب العمل.

المرحلة الثالثة: نمو المنظمات العلمية.

بدأت هذه المرحلة في بداية القرن العشرين حيث طورت المنظمات العلمية في الدول وتضمنت الزيادة في أجور العمال و خفض ساعات العمل.

المرحلة الرابعة: بداية الحرب العالمية الأولى:

وقد تضمنت هذه المرحلة استخدام طرق جديدة لاختيار الموظفين قبل تعيينهم تقاديا لأسباب فشلهم بعد توظيفهم, ومع التطور الادارة العلمية بعض المتخصصين في إدارة التوظيف و التدريب.

المرحلة الخامسة: ما بين الحرب العالمية الأولى و الثانية:

وتضمنت هذه المرحلة تطورات مست مجال العلاقات الإنسانية, حيث أجريت تجارب أقتعت الكثير بأهمية رضا الموظفين و مع توفير ظروف المناسبة للعمل.

المرحلة السادسة : ما بعد الحرب العالمية الثانية حتى الآن:

"وفي هذه المرحلة اتسع نطاق الأعمال التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية حيث شملت تدريب و تنمية العاملين ووضع برامج لتحفيزهم وترشيد العلاقات الإنسانية

وليس فقط حفظ ملفات الموارد البشرية, وضبط حضورهم و انصرافهم و الأعمال الروتينية.¹

3-2 وظائف إدارة الموارد البشرية:

تنمية وظائف الموارد و تخلف من مؤسسة إلى أخرى, و ذلك لأن الوظائف ترتبط مباشرة بالمؤسسة ذاتها و بطروفها الخاصة و مهما تكن فإن وظائف ادارة الموارد البشرية تشير إلى تلك المهام و الواجبات التي تؤدي إلى تنسيق الموارد البشرية, و ذلك سواء بالنسبة للمؤسسات صغيرة الحجم أو الكبيرة و يمكن تقسيم هذه الوظائف إلى نوعين:

- منها ما تقوم به منفردة كالتعويضات و الامتيازات, و برامج تحليل العمل, و خدمات الأفراد و سير الاتجاهات.

- و هناك من الأنشطة ما تقوم به جمعية الإدارة الأخرى داخل المؤسسة, كبرامج الانتاج و التدريب و التخطيط المهني و تقييم الأداء...الخ.

و تنحصر وظائف الموارد البشرية في تلك المهام و الوجبات التي يتم تأديتها لتنسيق الموارد البشرية في المؤسسات مهما كان نوعها أو حجمها أو تشمل وظائف الموارد البشرية على الأنشطة التالية:

- 1) ضمان اصفاء المؤسسة بالتزاماتها تجاه الجهات العليا.
- 2) التنبؤ باحتياجات المؤسسة من الأفراد اللازمين.
- 3) استقطاب الافراد الذين تحتاجهم المؤسسة لتحقيق اهدافها.
- 4) اختيار و تعيين الافراد لشغل وظائف معينة بالمؤسسة.
- 5) تقديم الافراد لشغل المعينة و التدريب عليها.
- 6) وضع مقاييس للتقييم اداء الافراد.

¹حلامي, أمال. إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية خميس مليانة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: علم المكتبات و المعلومات, عين الدفلى: جامعة خميس مليانة. 2015. ص 20

(7) تصميم البرامج الادارية و متابعة تنفيذها.

(8) توفير برامج لضمان الصحة و الأمن و المساعدة على حل مشاكل الافراد.¹

بينما يرى كل من شرودن و شيرمان Cherden/Sherman ان الوظائف ادارة الموارد البشرية هي :

(1) تنظيم و ادارة الموارد البشرية.

(2) تحسين الأداء.

(3) ادارة العلاقات العلمية الصناعية.

(4) التأمينات الاجتماعية.²

4-2 أهمية إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية:

ازداد في الآونة الأخيرة الاهتمام بإدارة الموارد البشرية وذلك يعود لسببين رئيسيين هما :

- زيادة وعي الادارة العليا في المنظمة لأهمية العنصر البشري في المنظمة من اجل تحقيق أهداف المنظمة و استمرار النجاح
- اهتمام الادارة العليا بالتخطيط الاستراتيجي مما يجعلها تنظر الى الموارد البشرية باعتبارها من أهم العوامل الإستراتيجية
 - تكمن أهمية الموارد البشرية فيما يلي:
 - ✓ محور فاعلية كل نشاط.
 - ✓ تكلفة الموارد البشرية أعلى عناصر التكلفة.
 - ✓ كفاءة الموارد البشرية بعوض ندرة الموارد.
 - ✓ تهتم بالموارد البشرية في المنظمة وهم الأفراد .
 - ✓ تضع الخطط المناسبة للتدريب .
 - ✓ تختار الأفراد المناسبين لشغل الوظائف ¹.

¹ غزلي علي, سلطانية, فيزة, اسماعيل. تنمية الموارد البشرية. القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع, 2007. ص 50.
² ابو النصر, محتا محمد. ادارة الموارد البشرية. الاتجاهات المعاصرة, مصر: مجموعة النيل العربية, 2017. ص 67.

- يمكن ملاحظة أهمية إدارة الموارد البشرية بقوة في المؤسسات الحديثة التي تعمل على الحفاظ على رأس مالها البشري من خلال اختيار أكثر الطرق فعالية بالشكل الأمثل بالإضافة إلى تأثيرها على مردودية المالية و المكانة الاقتصادية للمنظمات.²
- تعتبر إدارة الموارد البشرية وظيفة مهمة من الوظائف داخل المنظمات.
- تعتبر العنصر البشري المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي .
- الموارد البشرية من أهم العناصر الرئيسية في الإنتاج إذ أن ثروة أي دولة تتبع مع قدرتها على تنمية مواردها البشرية.³

خلاصة الفصل:

نستخلص في هذا الفصل أنه جاء حافلا بمفاهيم و تعاريف توضح مدى اهتمام الإدارة بالموارد البشرية في المكتبات الجامعية فهي تعتبر الاستخدام الفعال و الكفاء للموارد البشرية فهي العارق الأساسي بين مؤسسة ناجحة و أخرى غير ناجحة لهذا تلعب الموارد البشرية في المكتبات الجامعية دورا هاما و رئيسي في التنمية.

¹ يزن, تيم . إدارة الموارد البشرية, تمت الزيارة يوم 20 مارس 2019. على الخط <http://www.yazhtayem>

windows live.com

² سلطان, محمد سعيد. إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الجامعية, 2001, ص. 18

عبد الرحمن, بن عنتر. إدارة الموارد البشرية : المفاهيم والأسس, الأبعاد الإستراتيجية . عمان: دار اليازوزي العلمية , 2010³. ص. 25

الفصل الثاني:
واقع تطبيق معايير الجودة
الشاملة ISO بالمكتبات
الجامعية

الفصل الثاني: واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة ISO في المكتبات الجامعية.

تمهيد:

أصبح العالم قرية صغيرة مترامية الاطراف مما دعي الكثير من المستفيدين و اصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات الى البحث عن المؤسسات خدماتية تنشر بجودة الخدمة التي تقدمها, لذلك تسعى ككثير من المؤسسات و منها المكتبات و مراكز المعلومات, أيا كان حجمها لارتقاء بمستوى الخدمات و المستفيدين منها على حد سواء تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من اجل مستوى ادائها.

و من اهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات و غيرها على توفير خدمات تسمع الرغبات الكاملة للعملاء, و تلبي متطلباتهم و توقعاتهم المعلنة سواء داخل المكتبة او خارجها و هذه الاخيرة تقوم على اساس و معايير لذا تعد الجودة أهم القصايا التي تهتم بها القيادة الادارية في أية مؤسسة سفي رفع مستوى ادائها من الناحية الخدمية.

المبحث الأول: ماهية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

1-1 مفهوم الجودة:

لغة : يبدو ان مصطلح الجودة ليس جديدا و لا مستحدثا, بل انه من اصول اللغة منذ منشئها الا ان استعمالها لتقييم خدمات المؤسسات, من اجل و أدق تعبير, ففي اللغة العربية نقول الجودة و بالفرنسة و بالإنجليزية quality و الجودة لغة هي نفض الرديء و جود اي الجيد على وزن فعيل و اصله جود, فقلبت الواو , ياء لانكسارها و مجاورتها الياء ثم ادغمت الياء فيها, و الجمع جياذ, و جياذات جمع الجموع , نقول جاد الشيء جوده اي صار جيدا, واجدت الشيء فجاد, و التجويد مثله, و قالوا اجودت كما قالوا " اطول و اطاب و اطيب" ¹

¹ ابن منظور. لسان العرب, المحيط, المعجم اللغوي علمي. لبنان: دار العرب, مج 1 من الألف إلى الراء. ص 240.

اصطلاحا : هو اداء العمل وفق معايير و مواصفات قياسية , لبلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالزبائن على مستوى الاقتصادية, و يتم ذلك عن طريق تحسين نوعية المنتجات و الرفع من مستوى الخدمات فبالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الخاضعة للمنافسة, التي لا يمكن ان تكون ناجحة الا اذا توجت و دعمت بجودة في الانتاج و المنتوجات, ثم طالت هذه الطريقة المؤسسات الخدماتية كالنقل, الفنادق و الخدمات الفكرية.¹

- **تعريف taguchi:** بأنها تفادي الخبرة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد ارسالها للمستعمل. و يتضمن ذلك الخسائر عن الفشل في تلبية خصائص الاداء و التأثيرات الجانبية الناجحة عن المنتج كالتلوث و الصحيح و غيرها.²

2-1 تطور التاريخي في مفهوم الجودة :

لقد تم الاهتمام بالجودة بصيغ و مفاهيم متعددة , جميعها تهدف الى تحسين مستوى جودة المنتج و غالبا ما يتم تشخيص هذا التغيير في مفاهيم الجودة كل عقدين من الزمن خلال القرن العشرين المنصرم , و هذا ما اكده عدد من الباحثين منهم على سبيل المثال لا الحصر , (feigen baum), (Banks ,1989), (white ,1991), (Ekan ,1993) و غيرهم .

حيث تطور مفهوم الجودة على شكل مرادف زمنية و يمكن بيانها كما يلي :

المرحلة الاولى : ضبط الجودة :

امتدت هذه المرحلة ما بين (1980-1990) و تميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تصع على مشرفين مخصصين بضبط الجودة و متابعة قياسها و التحقق منها على المنتجات التي تقوم الشرعيات بصناعتها .

¹ غانم, ابتسام, عروس, فتحة. قياس جودة خدمات بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماستر, جامعة أحمد زبانه, عليزان. 2016. ص 42.

² محمود حسين الوادي, حسين محمد سمحان, عبد الله إبراهيم. إدارة الجودة الشاملة في الخدمات. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع. 2010. ص. 20.

المرحلة الثانية : الضبط الاخصائي للجودة :

امتدت هذه بالمرحلة خلال (1920-1940) و استمرت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش و مقارنة النتائج بالمتطلبات المحددة , التحديد درجة تطابق انتاج المنتج وفق الموصفات المضبوطة للجودة .

المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة بالجودة:

امتدت هذه المرحلة خلال (1940-1960) وامتازت هذه المرحلة بعدد من التغيرات في بيئة الصناعات و خاصة بعد فترة الفساد الاقتصادي الرأسمالي في سنة (1929-1933) . مما أدى الى ظهور منظمات صناعية متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة American Society of quality contral و التي يرمز لها بالرمز ASQC مما أدى الى تحديد مستوى مقبول للجودة عند انتاج و بيع المنتجات كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان في عام 1956 و ما حدث عليها من تطورات بعد ذلك التاريخ على مفهوم حلقات الجودة .

المرحلة الرابعة : تحسين الجودة :

امتدت هذه المرحلة من (1960-1980) و التي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان الى مفهوم ادارة الجودة الشاملة Tatol Quality Management و المعروفة بالرمز TQM و كذلك ظهور مفهوم التلف الصفري Zero Defect في اليابان الى جانب مفاهيم اخرى كتوكيد الجودة و الذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات و الإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في الشركات الصناعية.¹

المرحلة الخامسة : ادارة الجودة :

امتدت هذه المرحلة ما بين (1980-2000) و تميزت هذه المرحلة من عدة مفاهيم الجودة التي تمخضت عنها المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة , الايزو و ظهور عدد من برامج

¹ قاسم, نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة و متطلبات ايزو 2001:2000. ط1. عمان: دار الثقافة, 2009. ص. 20.

الحاسوب في تصميم المنتج و في تصنيعه و ظهور فكرة التصنيع المتكامل و انظمة التصنيع المرن و غيرها .

المرحلة السادسة: مرحلة القرن 21 :

و هي المرحلة المستقبلية التي تشير اليها الابحاث العلمية في هذا الميدان ستكون مرحلة الاهتمام بالمستهلك , من خلال تقديم و انتاج كل ما يرغب به المستهلك من حيث سهولة و سرعة الحصول على المنتج عند الطلب .

3-1 مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

لقد ركزت تعريفات الباحثين لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على الوفاء باحتياجات المستفيدين و الخدمات المقدمة لهم , حيث عرف " بول" مؤشر الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بأنها فائدة التي تحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها للوفاء باحتياجاتهم في اعمالهم و كذلك للإدارات و البرامج التي تتبع المكتبة*(paul ,1979,p17)

و بالتالي تعريف كوندراي لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية هي : " عملية تركز على فهم احتياجات المستفيدين من المكتبة , تم العمل على تحسين الخدمات الخاصة بهم و رفع مستوى رضاهم عن تلك الخدمات التي تقدمها و ذلك بما ينسجم مع الاهداف العليا للجامعة " (cundrai,1995,p22)

و من الباحثين من يركز في مفهومه على الخدمات المعلوماتية المقدمة و التحفيز الجيد للعاملين حيث يعتبرها جزءا اساسيا و مكمل في عملية التغيير و التحسين في المكتبات و قطاع المعلومات (Johennsen ,1996 ;p32-33)

و ركزت برانكوليني (Brancolini ;1992) على ثلاثة مفاهيم لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

أولاً: توفير المقتنيات المطلوبة.

ثانيا : امكانية و سهولة الحصول على المقتنيات.

ثالثا : درجة نجاح المكتبة في ارضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية.¹

- تعد ادارة الجودة الشاملة من اكثر المفاهيم الفكرية الرائدة التي استعوت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين و الباحثين و الإداريين و الأكاديميون الذي يعنون خصوصا في تطوير و تحسين الاداء و الانتاج الخدمي في مختلف المنظمات الانسانية , و لقد أدت الادارة اليابانية دورا حاسما في هذا المعيار و لا سيما في اوائل الثمانينات و اواخر السبعينات في القرن الماضي من خلال استحوادها على تقديم سلع ذات جودة عالية يمكن لها ان تحقق من التكاليف المنخفضة و هذا ما أفرز النجاح المتحقق من جراء اعتمادها على حلقات السيطرة النوعية و استخدام اسلوب ادارة النوعية الشاملة التي تعمق استخدامها استخدما واسع النطاق في شتى الميادين الانتاجية الخدمية .

و يعد مفهوم ادارة الجودة الشاملة من احداث المفاهيم الادارية الى تقوم مجموعة من الافكار و المبادئ التي يمكن لأي ادارة تتبناها لتحقيق اكمل اداء ممكن.²

يعد مفهوم ادارة الجودة الشاملة من احداث المفاهيم الادارية التي يقوم على مجموعة من الافكار و المبادئ التي يمكن لأي ادارة في اي منظمة لأخذ بها من اجل الوصول الى الاداء الأفضل.

يختلف مفهوم الجودة الشاملة في تخصص المكتبات عن مفهومه بالنسبة لباقي التخصصات. الجودة الشاملة تعني من وجه نظر المكتبيين: اسلوب تفكير, و منهج عمل, و طريقة تحديد كيفية ادخال التطوير و التحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات و مراكز المعلومات.³

¹ محمد, عوض الترتوي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد, 2008. ص. 16.

² ابراهيم, السعيد ميروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة " الجودة الشاملة- الهندرة- ادارة المعرفة-ادارة الكترونية. ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر, 2006. ص. 124.

³ وحيد, موسى سعد. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات, الرياض: مكتبة ملك فهد, 2009, ص 67.

4-1 مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المكتبات :1

على الرغم من تعدد التعاريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة, إلا أن هناك اتفاقاً عاماً حول أهم الأسس, و المبادئ التي تركز عليها, و التي يجب تبناها و الأخذ بها عند محاولة تطبيقها بنجاح, و هذه المبادئ هي:

1. ثقافة المنظمة (Organizational Culture): إن نجاح إدارة الجودة الشاملة

بشكل أساسي, يعتمد على خلق ثقافة تنظيمية بحيث تنسجم القيم و الاتجاهات السائدة في المنظمة, مع بيئة إدارة الجودة الشاملة, و تدعيم الاستمرار في العمل وفقاً لخصائصها و خلق علاقات عمل بناءة بين أفرادها.

2. المشاركة (Participation and Empowerment):

إن مشاركة جميع العاملين في المنظمة في تحسين الخدمات و المنتجات من خلال فرق العمل, و حلقات الجودة التي يتم تكوينها لتحديد معوقات الأداء المتميز, و العمل على إيجاد الحلول المناسبة لها, و تمكين هذه الفرق من إجراء التغييرات التي تفتحها, و خلق بيئة يتمكن العاملون من خلالها من العمل الجماعي.

3. التدريب:(Training)

إدارة الجودة الشاملة تشتمل على مجموعة مفاهيم و أساليب إدارية حديثة كما تشتمل على أدوات لا بد من استخدامها لتمكين المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح.

4. التزام الإدارة العليا بالجودة:(Top Level Management Commitment)

إن الإدارة العليا في بيئة إدارة الجودة الشاملة تقوم بدور قيادي لتنسيق الجهود و توحيدها, لتحقيق أهداف المنظمة, و يكون التطوير و التنفيذ مهمة العاملين من خلال فرق العمل.

¹ فواز, التيمي. إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للايزو (9001). عمان: جدارا للكتاب العالمي, 2007. ص. 31-27.

- 5. التركيز: (Focus on Clients)**
لا توجد منظمة إلا و تعمل على تقديم خدمات, أو منتجات عملاءها. و معيار النجاح هو مدى رضا العملاء عن تلك الخدمات أو المنتجات.
- 6. التحسين المستمر: (Continuous Improvement)**
إدارة الجودة الشاملة ليست برنامجا تعرف بدايته و نهايته مسبقا, بل هي جهود للتحسين و التطوير بشكل مستمر دون توقف, و ذلك لأنها قائمة على مبدأ أن فرص التطوير و التحسين لا تنتهي أبدا.
- 7. التخطيط الاستراتيجي للجودة: (Strategic Planning for Quality)**
إن تطبيق الجودة الشاملة يبدأ بوضع رؤية مستقبلية محددة, و أهداف بعيدة المدى تسعى المنظمة لتحقيقها, و هذا لن يتحقق عم طريق العمل بعشوائية.
- 8. تحفيز العاملين: (Motivating the Employees)**
بما أن نجاح إدارة الجودة الشاملة يعتمد بشكل كبير على مشاركة العاملين في المنظمة من خلال تقديمهم للأفكار, و المقترحات التطويرية و الإبداعية.
- 9. القياس و التحليل: (Measurement and Analysis)**
القرارات في بيئة إدارة الجودة الشاملة تتم وفق بيانات جمعها و تحليلها بشكل دوري, لتجنب الأخطار و السيطرة على الانحرافات في الأداء.
- 10. منع الأخطار قبل وقوعها: (Prevent Errors Before Happening)**
يعتبر تحسين الجودة للخدمات و المنتجات, و زيادة الإنتاج من أهم الأهداف التي تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيقها. و الوسيلة لذلك هو الحد الأخطاء, و إعادة الأعمال و الإهدار.

الفصل الثاني: تطبيق معيار الجودة الشاملة ISO في المكتبات الجامعية .

4-2 تعريف مواصفات ISO 9000 :

ان مصطلح الايزو ISO مشتق من الحروف لاسم المنظمة الدولية للتقييس INTERNATIONAL ORGANIZATION OF STANDARDIZATION و هي منظمة دولية غير تابعة للأمم المتحدة تهتم بإصدار و تعديل المواصفات و توحيدها على المستوى الدولي و التي تعمل على تسهيل تبادل السلع و الخدمات بين الدول من خلال اصدار مواصفات دولية موحدة و التي تضمن حق كل من المنتج و المستهلك و محاولة تشجيع الصناعات و اعتماد المنافسة بينها لما يساهم في تطوير انتاج السلع و الخدمات

ان سلسلة الايزو ISO9000 و هي مجموعة مواصفات تحكم توثيق نظام الجودة الذي تتطابق فيه جميع المتطلبات و بما يتلاءم مع طبيعة الشركة KRAJEULSK AND RITZMAN 1999.233

ان اهم ما تتصف به سلسلة الايزو ISO9000 هي ان مواصفاتها الخاصة بالحالات التعاقدية لها القدرة على منح شهادة اثبات المطابقة مع القياس الدولي و هي شهادة معترف بها و معتمدة دوليا و تعد سلسلة مواصفات الايزو ISO9000 اجماعا دوليا على مجموعة عناصر تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام الجودة الذي يعتبر رصا المستهلك هدفا اساسيا له

تم اشتقاق سلسلة الايزو ISO9000 من ثلاثة انواع من المواصفات (علي السلمي 91.49.1995) و هي على النحو الآتي :

-مواصفات الدفاع البريطانية DEFENOE STANDARD في عام 1959

-مواصفات الحلفاء (حلف الناتو) AQAP في عام 1968

المواصفات البريطانية Bs 5750 في عام 1979

و استجابة للطلب العالمي في عام 1987 اصدار المواصفة الدولية لنظام الجودة iso 9000 و اجريت عليها تعديلات عام 1994 و لكن هذا التعديل أساسيا و لم يلمس الهيكل الرئيسي للمواصفة الا فب عام 2000 فب نهاية الربع الاخير منه فقد تم اصدار المواصفة الجديدة و تتكون المواصفة الدولية اصدار عام 1987 من العناصر الاتية :

(أ) المواصفة الارشادية الخاصة بصمان الجودة:

تتكون المجموعة الاساسية للايزو ISO9000 من اربعة اجزاء هي

الجزء الاول :خاص بتقديم خطوط ارشادية عامة لاختيار المواصفة و استخدامها

الجزء الثاني :خاص بتقديم خطوط ارشادية لتطبيق اي من الحالات التعاقدية

الجزء الثالث :يقدم خطوط ارشادية لتطبيق ISO9001 في تطوير و عرض و صيانة البرمجيات

الجزء الرابع : يكون مرشد الادارة برنامج الاعتمادية اي ارشادات للإدارة لتعزيز قدرتها في الاداء

(ب) المواصفات الارشادية الخاصة بالحالات التعاقدية:

و هي مجموعة كبيرة من المواصفات التي تثبت مقدرة المجهز على تدعيم المنتج و الخدمة التي تحقق رضا الزبون عند التعاقد بين المجهز و المشتري و هي تتكون من (علي السلمي 1995-93-94) :

1- ISO9001 وهي المواصفة الخاصة بالشركات التي تطبق نظام الجودة في مجالات

التصوير,التطوير , الانتاج , الفحص ,الاختبار, التركيب و الخدمة

2- ISO9002 و هي المواصفة الخاصة بالشركات التي تطبق نظام الجودة في

المجالات اعلاه ماعدا التصميم و التطوير (تنطبق على الشركات التي تعمل في

الانتاج و الفحص و الاختبار

3- ISO9003 او تغطي هذه المواصفة عمليات الفحص النهائي و الاختبار فقط (لا تطبق هذه المواصفة الا في الحالات التي يمكن التأكد من الجودة فقط

(ج) المواصفات الارشادية الخاصة بالحالات غير التعاقدية :

و هي المتمثلة بالمواصفة القياسية ايزو 9004 و هي تخص الشركات التي تطبق التفنيش و الفحص النهائي و هي كذلك تتضمن التوجيهات و الارشادات اللازمة لإدارة الجودة و بيان عناصر نظام الجودة.¹

و يعرف أنه اسم لمنظمة دولية لمعايير (أو الموصفات أو المقاييس) (international standardisation organisation) و التي تأسست سنة 1947. مهمتها وضع مجموعة من المعايير الخاصة بنظام الجودة و التي يمكن أن تطبق في أي منظمة كانت و في جميع قطاعات النشاط.²

المطلب الثاني : أهمية تطبيق الايزو 9000

1- تحقيق أسس ثمانية للجودة على المستوى العالمي من شأنه تحقيق استوردا و ثباتا و ثقة عالية بالسلع و الخدمات المنتجة للمنظمات الحاصلة على شهادة المطابقة الدولية للايزو.

2- تحقيق الارباح المستهدفة من قبل المنظمات المختلفة على الاصعدة الانتاجية او الخدماتية لان منتجاتها و خدماتها غالبا ما تلقى رواجا واسعا في مختلف الاسواق العالمية

3- توفير لغة و مصطلحات مشتركة و واضحة على الصعيد الدولي , اذ ان اعضاء اللغة المشتركة بين المنظمات من شأنه ان يعمق الثقة و القبول الى المستهلك الاخير و المستعمل الصناعي على الصعيد المحلي و الاقليمي و العالمي في الوقت ذاته

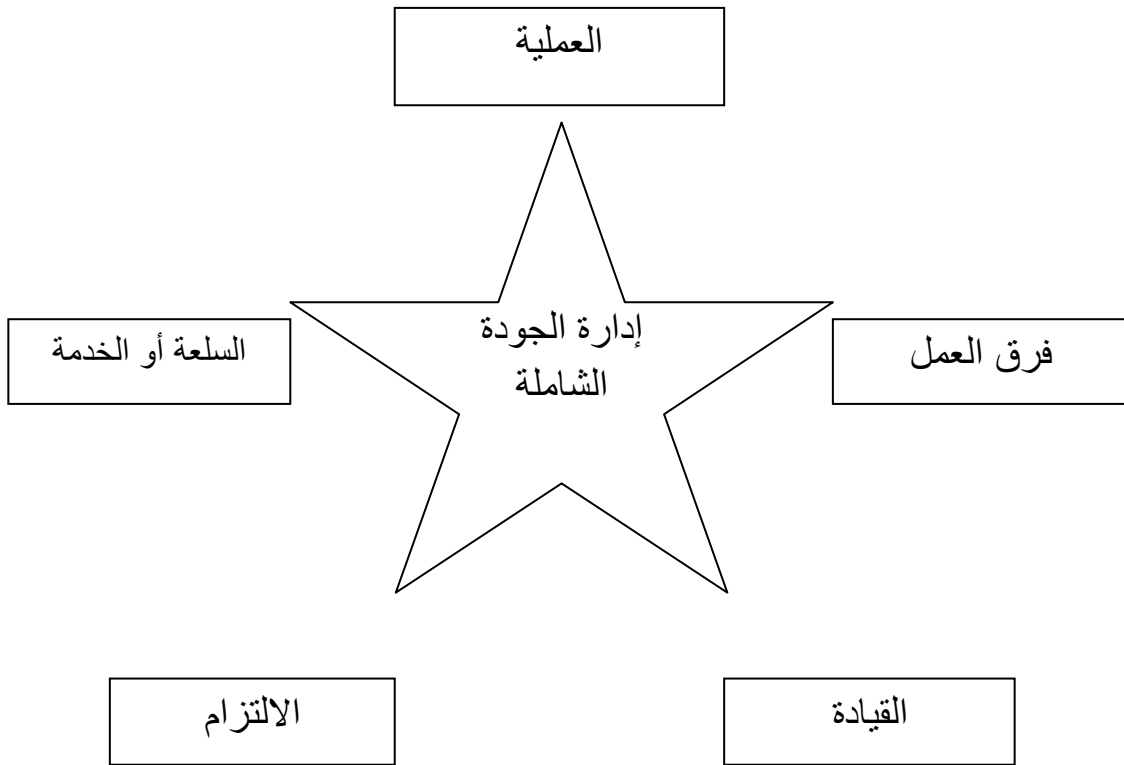
¹ قاسم, نايف علوان.مرجع سابق. ص 218.

² محمد أحمد إسماعيل. مفهوم معايير الإيزو و أهميتها.[على الخط] 2019/04/10. متاح على الخط:

<https://hrdiscussion.com/hr2901.html>

- 4- اتاحة الفرص الواسعة أمام الأنشطة التجارية و التسويقية لدخول الأسواق العالمية بقدرة فاعلة و كفاءة عالية
- 5- اطالة العمر الاقتصادي للمنظمة في الاسواق من خلال تزايد الثقة بمنتجات و خدمات المنظمة و خلق الاستقرار الاستثماري لأنشطتها
- 6- تنمية ثقة المتعاملين مع المنظمة من خلال استمرارية توفيرها للجودة المناسبة لمخرجاتها الانتاجية و الخدماتية
- 7- تحقيق مساهمة فاعلة لكافة العاملين و تحقيق شعار جميع الأفراد المسؤولين على الجودة و كل من خلال موقفه في الاسهام بالجودة.¹

المطلب الثالث: متطلبات ايزو 9000.



الشكل (1): يمثل متطلبات ادارة الجودة.²

¹ كاظم, حمود خضير. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي لايزو 9000,2000. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع, 2010. ص.58.

² مهدي, صمراي. ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي و الخدمي. عمان: دار جرير للنشر و التوزيع, 2007. ص.99.

متطلبات نظام ادارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات:

هناك عدة مبررات لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة تتمثل في:

1. سمة من سمات عصر المعلومات هي عالمية نظام الجودة.
2. ان نظام الجودة الشاملة يتصف بالشمولية في كافة العمليات الفنية و التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات.
3. ارتباط الجودة بإنتاجية.
4. المتمثلة في خدمات المعلومات و على الحصيلة النهائية من وجود المكتبات.
5. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات و مراكز المعلومات في الدول المتقدمة.
6. بعض الأنظمة و الأساليب الادارية تعاني من عدم جدواها في تحقيق الجودة الشاملة.¹

¹ عصام , محمد عبيد. تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات, ملتقى العربي الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة, الاسكندرية: جمهورية مصر العربية. 17/كانون الأول/2005.ص 51.

المطلب الرابع: علاقة ايزو 9000 بالجودة الشاملة.

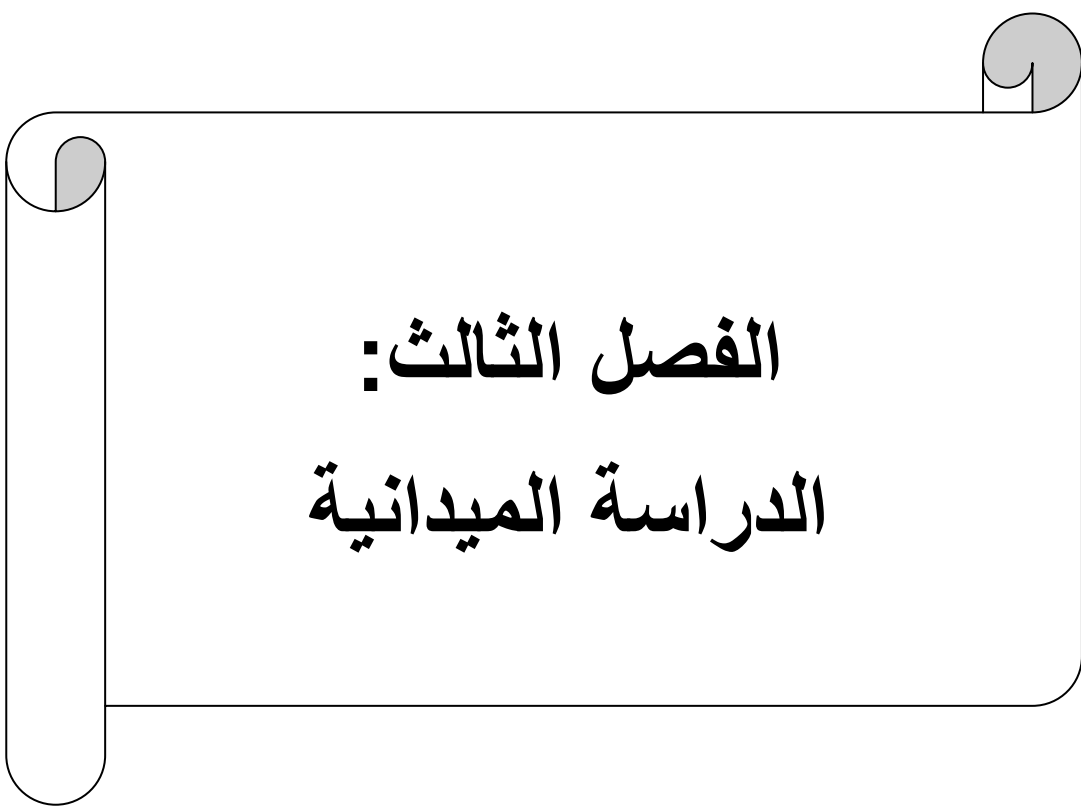
المواصفات القياسية للايزو 9000	إدارة الجودة الشاملة
ليس ضروريا أن تكون موجهة بالعملاء	موجهة بالعملاء
قد لا تمثل جزءا متكاملًا من استراتيجية المؤسسة	تمثل المحور الأساسي لاستراتيجية المكتبة
موجهة بالإجراءات التشغيلية للنظام الفني.	موجهة بفلسفة, أدوات و أساليب شاملة.
التحسين و التطوير المستمر غير وارد, فالمعايير محددة بإجراءات و طرق العمل.	التحسين و التطوير المستمر أحد المحاور الأساسية في فلسفة المكتبة.
يمكن تطبيقها على أقسام أو إدارات محددة و ليس بالضرورة على المستوى المنشأة ككل	تشمل جميع الأقسام, الإدارات, الوحدات, و المستويات التنظيمية
يتولى مسؤوليتها قسم أو إدارة مراقبة الجودة	يتولى مسؤوليتها كل فرد في المنشأة و ليس لإدارة أو قسم محدد
قد لا تتطلب اجراء تعديلات جوهرية في الأوضاع الحالية	تحتاج إلى إحداث تغيير شامل في المفاهيم و النظم و مراحل التشغيل
تبدو و كأنها في حالة استاتيكية و ضمن بيئة ثابتة لا تتغير	تتبنى التغير المستمر لاسيما في الثقافة التنظيمية

الجدول(1): علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الايزو.¹

¹ سمير محمد عبد العزيز, جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة و الايزو 9000,10011, مكتبة الإشعاع, الطبعة الأولى, القاهرة, 1999, ص140.

خلاصة الفصل:

لقد أصبحت إدارة الجودة الشاملة هي طريقة إدارة المكتبات التي يحقق لها العديد من المزايا حيث يمكن استخدامها بشكل فاعل لتقديم الخدمات للمستخدم و تحسين المستمر داخل المكتبة, كما استخدمت المكتبات نظام إدارة الجودة ISO و المعترف به عالميا وسيلة و ذلك من أجل تقديم الخدمة الممتازة باستمرار و على أعلى مستوى, كما يساعد هذا المعيار على تلبية طلبات و توقعات المستفيد و يركز على مراقبة مستوى الجودة وإدارة العاملين في المكتبات.



الفصل الثالث:
الدراسة الميدانية

تمهيد:

إن الوصول للمعلومات ذات الدراسات تتطلب عن البحث عن كل ما هو متعلق بجدية و دقة المعارف لابد التوجه إلى الميدان الذي يعطينا حوصلة شاملة عن إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية و كيف يتم تسيرها ضمن المكتبات الجامعية و التي أجريت بجامعة عبد الحميد بن باديس و ما تواجهه المكتبة المركزية من تغيرات تطراً عليها و في ضوء ما درسناه و فهمناه عن الموضوع دراستنا بداية بالوظائف التي تقدمها من تخطيط, توظيف, تدريب و تكوين الموظفين و المهارات التي تملكها للوصول إلى أهم التحديات التي تواجهها, و كل هذا نريد تبيان قيمة تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية.

المبحث الأول: تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم.-

1. تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس:

- نشأة جامعة مستغانم:

هس جامعة تقع غرب بلاد, أنشئت بموجب المرسوم 98-220 المؤرخ في 1989/07/07 و هي مؤسسة عمومية تتمتع بشخصية المعنوية و الاستقبال المالي, و تخضع لوصاية التعليم العالي و البحث العلمي مرت جامعة مستغانم بعدة مراحل إلى أن وصلت إلى ما هي الآن عليه و هي كالتالي:

✓ المرسلة العليا للأساتذة المتخصصة في التربية البدنية و الرياضة في مستغانم, حدثت

بموجب المرسوم رقم 88-64 المؤرخ في 22 مارس 1988

✓ مركز الجامعي أحدث بموجب المرسوم رقم 92-300 المؤرخ في 1992/07/07.

✓ انشاء جامعة مستغانم بموجب المرسوم رقم 98-220 مؤرخ في 1998/07/07.¹

¹ المرسوم رقم 98-220 المتضمن انشاء جامعة مستغانم. الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية 1998, ص 8.

مهام جامعة مستغانم:

حدد المرسوم رقم 03-297 المؤرخ في 2003/08/23 مهام جامعة مستغانم و هي كالتالي:

- ❖ تكوين الاطارات الضرورية و للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية.
- ❖ تلقين الطلبة مناهج البحث و ترقية التكوين بالبحث و في سبيل البحث.
- ❖ المشاركة في التكوين المتواصل.
- ❖ تثمين نتائج البحث و نشر الاعلام العلمي و التقني.¹

الأقطاب الجامعية لجامعة مستغانم:

- قطب خروبة 10500 مقعد بيداغوجي.
- قطب وسط المدينة ITA 5100 مقعد بيداغوجي.
- قطب بلعسل 3100 مقعد بيداغوجي.
- قطب القعم 2000 مقعد بيداغوجي.
- قطب القنادس 900 مقعد بيداغوجي.
- قطب 700 HALLDE CHNOLOGIE مقعد بيداغوجي.²

الاقامات الجامعية:

- ✓ اقامة بلعسل 2000 سرير
- ✓ اقامة شمومة 4200 سرير.
- ✓ اقامة خروبة1: 1500
- ✓ اقامة خروبة 2: 2000 سرير.
- ✓ اقامة خروبة 3: 3200 سرير.¹

¹ المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المتضمن تحديد مهام الجامعة و القواعد الخاصة بتضمينها.
² جامعة مستغانم. زيارة يوم 2019/05/21. على الساعة 08:00

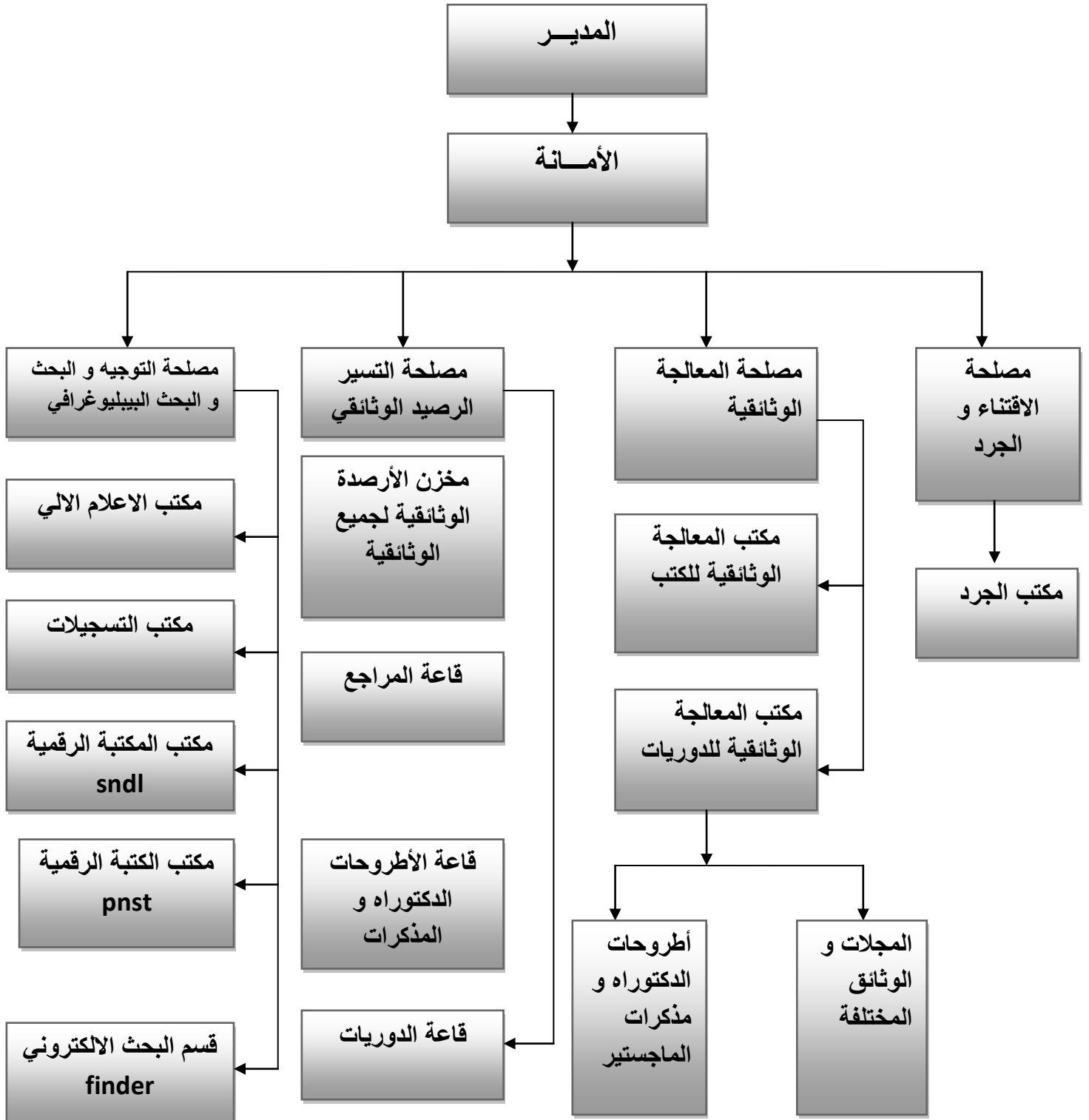
كليات جامعة مستغانم و أقسامها:

المعاهد	الأقسام	الكليات
معهد العلوم الطبيعية.	قسم الرياضيات و الاعلام الآلي. قسم الفيزياء. قسم الكيمياء.	كلية العلوم الدقيقة و الإعلام الآلي (FSEI)
معهد الكيمياء للصناعة.	قسم البيولوجيا. قسم علم البحار و المحيطات.	كلية العلوم الطبيعية و الحياة (FSNU)
معهد اللغات الاجنبية.	قسم الهندسية و المعمارية. قسم هندسة طرائق. قسم الهندسة الكهربائية. قسم الهندسة الميكانيكية.	كلية العلوم و التكنولوجيا (FST)
معهد العلوم التجارية.	قسم الأدب العربي. قسم الفنون.	كلية الأدب و الفنون (FLA)
معهد تربية المدنية و الرياضة	قسم العلوم التجارية. قسم علوم الاقتصادية. قسم علوم التسيير. قسم المالية و المحاسبة.	كلية الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (FSECSG)
	قسم العلوم الاجتماعية. قسم العلوم الانسانية.	كلية العلوم الاجتماعية (FSS)
	قسم الطب.	كلية الطب (FMED)

الجدول(1): يمثل كليات و أقسام جامعة مستغانم.

المبحث الثاني: تعريف المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس.

الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة -مستغانم-



الشكل (2): مخطط يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة -مستغانم-¹

¹ تمت الاستفادة من مسؤول المكتبة بشكل مباشر. يوم: 2019/04/24. 10:30 سا

1-2 تعريف المكتبة المركزية:

تقع المكتبة المركزية ITA في وسط مدينة مستغانم و بالتحديد في المعهد الفلاحي الذي كان قديما. الآن اصبحت جامعة لبعض الشعب مثل (اللغات الاجنبية كاللغة الاسبانية و الفرنسية و كذلك البيولوجيا).

و في يوم 13 ذو القعدة 1423هـ الموافق ل07 فبراير 2001م تفضل السيد الوزير التعليم العالي و البحث العلمي بوضع حجر الاساسي لبناء مكتبة جامعية بمستغانم حيث في يوم 18 ذو الحجة عام 1424هـ الموافق ل10 فبراير 2004 قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المكتبة المركزية لجامعة مستغانم.

أهداف المكتبة المركزية:

- ✓ الحفاظ على المعرفة و إثرائها و تنميتها, و العمل على نشرها و تقديمها على المستويين القومي و الانساني.
- ✓ نشر العلم و اعداد الكفاءات المتخصصة في فروع العلم المختلفة على مستوى العصر و حفظ التراث العلمي نقله عبر الاجيال من خلال التعليم و التدريب.
- ✓ النهوض بالشباب فكريا و روحيا و خلقيا.
- ✓ المساهمة في تنمية المجتمع اقتصاديا و اجتماعيا و ثقافيا.
- ✓ توقيف الروابط الثقافية و العلمية بينها و بين من يشترك معها من مؤسسات في الريالة و الهدف محليا و عربيا و عالميا.
- ✓ إعداد و توفير القيادات في شتى القطاعات العلمية و المهنية في المجتمع.
- ✓ اعداد الفكر الشبابي الذي يستطيع التعبير عن افكاره علما و عملا و الذي يدرك و يقدر تقاليد مجتمعه و الافكار و القيم السائدة فيه .

✓ متابعة التقدم العلمي في شتى فروع المعرفة و الاسهام في هذا التقدم عن طريق البحث العلمي كأداة لتوسيع حدود المعرفة الانسانية كحل للمشكلات المجتمع في شتى قطاعاته و تنمية اقتصاديا و اجتماعيا و ثقافيا.¹

2-2 العاملون بالمكتبة المركزية:

يعتبر العنصر البشري بالمكتبات الجامعية و ذلك العنصر الفعال للقيام بخدمات معلوماتية عليه فالجدول يبين عدد الموظفين و رتبهم:

العدد	الرتبة
1	ملحق بالمكتبات مستوى الأول
5	وثائقي أمين محفوظات
7	عون تقني بالمكتبات الجامعية
1	محافظ مكتبة
8	مساعد المكتبات
1	مهندس دولة
2	تقني سامي
25	المجموع

الجدول رقم(2) : العاملون بالمكتبة المركزية.

2-3 رصيد المكتبة:

تتوفر لدى المكتبة المركزية على رصيد وثائقي متنوع. مما يخدم المجمع المستفيد حيث يغطي جميع التخصصات الموجودة في الجامعة. و يوضح الجدول توزيع الأرصدة الوثائقية بالمكتبة من حيث عدد العناوين و عدد النسخ.

¹ جامعة مستغانم, المرجع السابق. 04

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

جدول رقم (3): الرصيد الوثائقي للمكتبة.

4-2 مستعملي المكتبة:

عدد	الفئة
6551	الطلبة ليسونس
4460	ماستر
315	ماجستير
682	دكتوراه
505	استاذ دائم
102	استاذ مؤقت
12615	المجموع

جدول رقم (4) مستعملي المكتبة.

2-5 القانون الداخلي للمكتبة المركزية:

قانون خاص بالطلبة:

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

- بطاقة الطالب.

- بطاقة القارئ.

المادة الثانية: بطاقة القارئ بطاقة الشخصية.

- الالتزام باللياقة و الأدب العامة و نظافة المكان.

المادة الثالثة: داخل المكتبة يمنع منعاً باتاً ما يلي:

- التدخين و أكل و الشرب.

- و الهاتف و الوسائل السمعية.

- رفع الصوت و ازعاج الآخرين.

تغيير وضعية الكراسي و طاولات.

يمنع منعاً باتاً الاطلاع في البحث البيبليوغرافي شخصياً في نفس الجهاز.

المادة الرابعة: كالتجاوز لهذا النظام بعرض صاحبه للمعوقات التالية:

❖ انذار المسجل على البطاقة.

❖ الاقصاء المؤقت و النهائي من خدمات المكتبة.

❖ الاحالة على مجلس التأديبي.

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

القانون خاص بالعمالة:

- تساير المكتبة ظروف وقت دخول و خروج العامل الذي يقطن بعيدا عن المكان.
- يتوجب على العمالة بالقيام بالوظائف المرتكزة إليهم.
- في حين خروج العامل أو غيابة يجب أن يكون مصحوب بوثيقة تثبت سبب ذلك.
- لا بد على العمالة بالتعاون المشترك فيما بينهم من خلال التبادل و التغيير بين الوظائف من أجل معرفة كل مهام المكتبة.
- الاتصال الانساني و الاداري ضروري داخل المكتبة.

عرض المقابلة:

المحور الأول: المبادئ العامة للإدارة في المكتبات.

- س1: بما تعرف الإدارة في المكتبات الجامعية؟
- ج1: هي العنصر الاساسي لتحقيق اهداف المؤسسة و هي مجموعة من الاجراءات و العمليات المتكاملة فيما بينها لتحقيق هدف المؤسسة.
- س2: فيما تتمثل أهمية الإدارة في المكتبات الجامعية؟
- ج2: تتمثل أهمية الإدارة في المكتبات الجامعية في دورها الفعال في خدمة العمليات المكتبية بالإضافة إلى مساعدة المستفيد أو الطالب الجامعي في تكوينه و تحقيق الجودة الشاملة.
- س3: ما هي وظائف الإدارة في المكتبات الجامعية؟
- ج3: وظائف الادارة في المكتبات الجامعية هي التخطيط, التنظيم, الاشراف, المراقبة, الرقابة, التوجيه, التوظيف.
- س4: كيف توصف إدارة المكتبة؟

ج4: الإدارة هي مجموعة من العمليات و الاجراءات من أجل تحقيق هدف المؤسسة و هو رضا مستفيد و تلبية احتياجاتهم بجميع أنواعها خدمات تقليدية أو خدمات رقمية و تتمثل خصوصا في العناصر الأساسية تنظيم و توجيه و رقابة, تنسيق, تخطيط .

س5: هل تهتم الإدارة بتحديث اساليب العمل باستمرار؟

ج5: نعم تهتم الإدارة بتحديث اساليب الإدارة و ذلك من أجل وجود عمليات إدارية ناجحة و ادوات و امكانيات قائمة.

س6: هل توافق على وجود إدارة تهتم برضا المستفيد؟

ج6: نعم أوافق على وجود ادارة تهتم برضا المستفيد و ذلك من أجل التعرف على تحقيق أهداف مشتركة و مهارات متكاملة فيما يهتم كوحدة واحدة متماسكة متجانسة تمتاز بالفعالية و التعامل المستمر بين المستفيدين.

المحور الثاني: الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.

س1: ما هو واقع المورد البشري داخل مؤسستكم؟

ج1 : واقع المورد البشري داخل مكتبة هو تحصيل على الكثير من المعلومات و الاستشارات و الخبرات من المكتبات و من هنا كانت للموارد البشرية للمكتبات الدور الاساسي بها فهي أهم عناصر الابداع التي تقتني المقتنيات و تجهز المبنى و تنظمها و تقدمها للمستفيدين.

س2: كم يبلغ عدد عمال داخل المكتبة؟

ج2: 25 عامل: منهم (5) وثنائي أمين محفوظات (ليسانس) – ملحق (1) بحث بالمكتبات الجامعية- 8 مساعدين بالمكتبات الجامعية- 7 أعوان تقنيين- مهندس دولة (1) في إعلام الآلي, عاملين برتبة تقني سامي , محافظ 1 في مكتبات جامعية.

س3: هل لديك خبرة و كفاءة في تسيير الادارة؟

ج3: نعم مسؤول المكتبة لديه خبرة و كفاءة لأنه:

- ملحق بحث بالمكتبات الجامعية في سنة 2001-2006.

- مسؤول مكتبة مركزية 2006-2008.

- مسؤول مصلحة مكتبة مركزية 2008-2011.

- مسؤول مكتبة كلية العلوم الاجتماعية 2011-2017.

- مدير مكتبة مركزية 2017-2019.

س4: انت كمسؤول في المكتبة تعرفها و تعرف كل أمورها و نظامها الداخلي و الخارجي

فكيف يمكن تسيير موارد البشرية في مؤسستكم؟

ج4: هي نظام معلوماتي يعتمد على ما يسمى بالعنصر البشري لابد أن يكون مؤهل و لديه

عدة اختصاصات في مجال المكتبات إعلام آلي اتصال لكل فرد أو شخص لا بد أن يكون

في المكان المناسب, مثلا كل ما يتعلق بالفهرسة الوصفية أو الموضوعية هذا لا يمكن أن

يقدمه تقني سامي في إعلام آلي و بالتالي لابد وضع استراتيجية في وضع كل شخص في

مهامه و حسب تخصصه و لابد من التقييم و التدريب بمعنى التكوين.

س5: رأيك أين يمكن دور المورد البشري في سبيل تحقيق أهداف المكتبة؟

ج5: هو عنصر الأساسي في تحقيق التنظيم و التخطيط و الرقابة و له دور كبير في عملية

تحقيق الأهداف.

س6: هل المكتبة وفرت تكوين للمورد البشري؟

ج6: نعم يوجد تكوين للمورد البشري داخلي و خارجي.

المحور الثالث: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

س1: ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟

- ج1: هي الرضا التام للعميل و المطابقة مع المتطلبات.
- س2: هل ادارة الجودة الشاملة عملية أو تقنية أم أسلوب إدارة؟
- ج2: إدارة الجودة الشاملة هي اسلوب علمي يعتمد على أسس علمية تطبيقية لتحقيق أهداف مؤسسة و توفير على درجة ممكنة من الجودة.
- س3: لماذا تعتبر ادارة الجودة الشاملة هدف واقعي للمكتبة؟
- ج3: تعتبر إدارة الجودة الشاملة هدف واقعي للمكتبة ل:
- تحسين جودة الخدمات و تحقيق رضا المستفيد.
 - توفر الوصول إلى المنشورات العالمية.
 - تحسين إدارة التكاليف.
- س4: هل ترى العمال على دراية و اهتمام بتطبيق الجودة في المكتبة؟
- ج4: نعم العمال على دراية و اهتمام بتطبيق الجودة في المكتبة لأن كل شخص مكان تخصصه و كل شخص مكلف بالقيام بمهامه.
- س5: هل تعتقد أن العمل الجماعي هو داعم لإدارة الجودة الشاملة؟
- ج5: نعم العمل الجماعي هو داعم لإدارة الجودة الشاملة و به تمكنا من تحقيق أهداف مؤسسة و توفير كل ما يحتاجه المستفيد من متطلباته و توفير احتياجاته من مختلف الخدمات.
- س6: أين تمكن الصعوبات و العراقيل؟
- ج6: تكمن الصعوبات و العراقيل في :
- اليقظة التكنولوجية تحديث مستمر للوسائل و المعلومات.

تحليل المقابلة:

محور 01: المبادئ العامة لإدارة في المكتبات:

- يظهر من خلال الأجوبة التي تلقيناها من مدير المكتبة حيث عرف لنا الإدارة في المكتبات الجامعية بأنها العنصر الأساسي لتحقيق أهداف المؤسسة فهي مجموعة من الاجراءات و العمليات المتكاملة فيما بينها لتحقيق هدف المؤسسة و من ثم اظهر لنا أهمية الادارة التي تتمثل في دورها الفعال في خدمة العمليات المكتبية بالإضافة إلى مساعدة المستفيد في تكوينه و تحقيق الجودة الشاملة و من ثم ذكر لنا مجموعة من الوظائف المتمثلة في التخطيط, التنظيم, التجميع, الترتيب, و الاشراف و الرقابة و المراقبة و التوجيه كما قام بوصف إدارة المكتبة بأنها مجمل العمليات و الإجراءات لتحقيق هدف المؤسسة و هو رضا المستفيد و تلبية احتياجاتهم بجميع أنواعها من خدمات تقليدية أو خدمات رقمية و تتمثل خصوصا في العناصر الأساسية تقييم, تنسيق, توجيه... الخ. أما بالنسبة للأساليب المعتمدة للتحديث المستمر فذكر لنا بأنه يوجد تحديث مستمر في المكتبة و ذلك من أجل وجود عمليات إدارية ناجحة و امكانيات قائمة و وافق على وجود ادارة تهتم برضا المستفيد فيما بينهم تمتاز بالفعالية بين المستفيدين.

محور 02: الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.

أما المحور الثاني فنلاحظ من خلال مقابلتنا أن واقع المورد البشري داخل المكتبة الذي يعتبر العنصر الاساسي هو الذي يجهز و يقتني المقتنيات و يقدمها للمستفيدين أما بالنسبة لعدد برتبة و ثائقي امن محفوظات و عامل منهم 5 عمال بالمكتبات الجامعية, 8 عمال برتبة مساعدين بالمكتبات الجامعية و 7 أعوان تقنيين و مهندس ادارة في اعلام الآلي و عاملين برتبة تقني سامي و عامل واحد برتبة محافظ في المكتبات الجامعية أما بالنسبة للخبرة و الكفاءة في تسيير الإدارة فظهر لنا بأن مدير هذه المكتبة مر بعدة مناصب في مساره العلمي ففي سنة 2001-2006 ملحق ببحث بالمكتبات الجامعية و في 2006-2008 مسؤول مكتبة مركزية و في 2008-2011 مسؤول مصلحة مكتبة مركزية و في 2011-2017 مسؤول

مكتبة العلوم الاجتماعية و من 2017 إلى يومنا هذا مدير مكتبة مركزية بالإضافة لكيفية تسيير العنصر البشري داخل المؤسسة فذكر لنا بأنه لا بد أن كون كل شخص ذو اختصاص معين في مكانه و بالنسبة لدور العنصر البشري في سبل تحقيق أهداف المؤسسة فتبين لنا بأنه العنصر الاساسي في تحقيق التنظيم و التخطيط و الرقابة و له دور كبير في تحقيق الأهداف و بالنسبة للتكوين داخل هذه المؤسسة فيه جد تكوين داخلي و خارجي بمعنى يمكن أن يكون التكوين في ولايات أخرى أو خارج الوطن.

محور3: واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية .

و من خلال الأجوبة التي تحصلنا عليها فهذا المحور الذي قمنا به بعرض مجموعة من الأسئلة لمدير المكتبة فقد عرف لنا ادارة الجودة الشاملة هي الرضا التام للعميل و المطابقة مع المتطلبات و ذكر لنا بأن ادارة الجودة الشاملة بأنها أسلوب علمي يعتمد على اسس علمية تطبيقية لتحقيق أهداف مؤسسة و توفير اعلى درجة ممكنة من الجودة وقد بين لنا بأن ادارة الجودة الشاملة هدف واقعي للمكتبة فهي تحسن جودة الخدمات و تحقيق رضا المستفيد و توفر الوصول إلى منشورات العالمية و تحسين إدارة التكاليف كما أكد لنا المدير بأن العمال على دراية و اهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لأن كل شخص في مكان تخصصه و كل شخص مكلف بالقيام بمهامه و ذلك من خلال العمل الجماعي و اليد الداعمة التي تمكن من توفير كل ما يحتاجه المستفيد و توفير احتياجاته من مختلف الخدمات أما بالنسبة للعراقيل و الصعوبات التي تواجههم داخل المكتبة اليقظة التكنولوجية بمعنى صعوبة في تحديث المستمر للوسائل و المعلومات و بالنسبة للوثائق يوجد وثائق لا تتقبلها code bar و صعوبة في تحديث قواعد البيانات.

النتائج:

انطلاقاً من تحليل المقابلة تبين لنا أن المكتبة تعاني نقصاً كبيراً في مستوى البيئة الرقمية و ذلك من خلال إهمال هاته الآليات من جملتها:

- عمليات التقييم على الخط.

- منصة مستودع رقمي خاص بأطروحات ماجستير و دكتوراه و ماستر.
- البحث البيبليوغرافي عبر الشبكة.
- تقديم براءة الذمة عبر الانترنت.
- تسهيل طرق البحث عن المعلومة عن طريق استخدام الشبكات.
- استخدام برمجيات خاصة PMB.
- خدمة الاعارة الالكترونية.
- البحث عن بعد.
- ربط مكاتب الكليات التابعة للمكتبة المركزية من خلال شبكة الانترنت و ذلك في مجال البحث البيبليوغرافي و الاعارة الالكترونية.

مناقشة على ضوء الفرضيات:

- 1- تعتمد المكتبة المركزية على تدابير الجودة و ذلك من خلال كفاءتها و كفاءة عاملها.
تعتمد المكتبة المركزية على تدابير الجودة من خلال نوعية المعلومات و استعمال تكنولوجيا جديدة مثل برمجيات PMB و برمجية السنجاب باستخدام الانترنت و ظهر ذلك من خلال الرقمنة بما يمكننا لفت الانتباه إلى أن الفهرس OPAC إلى موجود على شبكة الانترنت ضمن محرك ScholaR و من المعروف أنه يعتمد على تقنيات لتقييم مدى استخدام الطلبة فهنا نستنتج بأن الفرضية الأولى محققة.
- 2- تحقق المكتبة المركزية نجاح من خلال اعتمادها على معايير الجودة و ذلك من خلال توفير مجموعة من المتطلبات من بينها تحسين أداء العاملين داخل المكتبة.
المعايير المستخدمة في المكتبة معايير في البيئة الرقمية استخدام برمجية المعروف عالميا و ذلك من خلال استخدامها لمعيار Z.39-50 هذا المعيار خاص بنقل و تبادل التسجيلات البيبليوغرافية عبر شبكة الانترنت و معيار Uni Mark و من هنا نقول أن الفرضية الثانية محققة.

3- أهم خطط تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبة هو عملها على تغيير المستمر و تنظيم الندوات العالمية و العارض.

مرحلة تخطيط و ثم تجهيز الموارد البشرية و مرحلة تنفيذ مشروع و تحويل ملفات ثم ادخال قواعد البيانات و انشاء الشبكات و مرحلة تقييم. و من هنا نستنتج أن الفرضية محققة.

الاقتراحات:

- انشاء منصة رقمية خاصة بالمكتبة المركزية فيها جميع المعلومات حول تسيير الرصيد الوثائقي التي تشرح أهم الخطوات و كيفية الاستعمال و استخدام من هذه المنصة.

- المشاركة في الفهرس الجزائري الموحد من خلال دمج الفهرس الآلي للمكتبة المركزية ضمن فهرس جزائري موحد ccdz .

- انشاء منصة رقمية تتم من خلالها ادراج مستخدمى المكتبة خصوصا الاساتذة و طلبة الدكتوراه في عملية البحث البيبليوغرافي عنا في المكتبة.

- تطوير فضاءات للمكتبة مثلا فضاء لذوي الحقوق الخاصة, و توفير للطلبة المكفوفين أشرطة...الخ.

- إنشاء شبكة جهوية مع المكتبات الأخرى بين الولايات.

خلاصة الفصل:

على ضوء ما تطرقنا اليه في هذا الفصل نستنتج أن تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية يهدف إلى رفع كفاءة العامل في المكتبة و معرفة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين و محاولة معرفة نواحي القوة و الضعف و معالجة القصور في تلك الخدمات و الارتقاء بها نحو الأفضل.



الخاتمة

خاتمة:

إن الحاجة إلى تحقيق الجودة الشاملة في حقل المكتبات و مرافق المعلومات و ذلك بالتوجه الجاد نحو برامج إدارة الجودة الشاملة و التي تتعاضد أهميتها يوماً بعد يوم إذ تعتبر وسيلة استراتيجية لكسب رضى المستفيد مما ينعكس ايجابيا على نجاح المكتبة الجامعية و احتلالها مكانة مرموقة في ظل مجتمع المعرفة و الاعلام و الذكاء الانساني.

و عليه يجب أن تصبح الجودة الشاملة هدفا لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تترفع بنظرها عن مواقع اقدمها و تنظر إلى المستقبل المشرق بمنظور العصر و ديناميكية اقتصاد المعرفة الحديث, و من المؤكد أن أهمها يميز نظريات و نظم و آليات الجودة الشاملة أنها تركز على مفهوم البقاء و الاستمرار و التطوير من خلال استشراف أفق المستقبل بدلا من الرؤية المحدودة و القاصرة, و لقد أثبت الواقع و التجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها و أبعادها و أصولها العلمية و المهنية هي السلاح الذي التعامل بواسطة مع مستجدات العصر و تطوراتها, و الذي سيساعد مؤسسات المعلومات بما فيها المكتبات الجامعية على كسب السياق و الرهان و من تم على التربع على قاعدة صلبة من شأنها أن تؤثر و تغير الكثير على صعيد العلم و المعرفة المستقبلية.



البيبايو غرافية

البيبلوغرافية:

- باللغة العربية:

❖ قواميس:

1- مفتاح محمود, دياب. معجم مصطلحات إدارة المعلومات و إدارة المعرفة انجليزي عربي , كلية الأدب –جامعة طرابلس- ليبيا ط1, 2016 .

2- ابن منظور. لسان العرب, المحيط, المعجم اللغوي علمي. لبنان: دار العرب, مج 1 من الألف إلى الراء.

❖ الكتب:

3- همشري, احمد عمر. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات. ط2. عمان: دار الصفاء, 2009.ص

4- عليان, ربحي مصطفى. إدارة و تنظيم المكتبات و مركز مصادر التعلم. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع, 2002. ص .

5- نبيل , غطاسي. قاموس الإدارة. لبنان: مكتبة لبنان للنشر و التوزيع , 1980

6- مبروك, السعيد ابراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار المعرفة, 2012. ص.

7- إسماعيل, وائل مختار. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات. ط2. دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة, 2012.

8- مبروك, السعيد إبراهيم. إدارة الموارد البشرية للمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. القاهرة: دار المعرفة 2010 . ص

9- عبد السلام, أبو قحف. أساسيات التنظيم و الإدارة. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة, 2002, ص

10- غرارمي, وهيبية. نظم المعلومات التوثيقية بالجزائر, الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 2014, ص.

- 11- انور سلطان, محمد سعيد. إدارة الموارد البشرية, القاهرة: دار الجمع الجديد , 2003 . ص
- 12- محمود, خيضر عاصم. ياسين كاسب. إدارة الموارد البشرية, الأردن: دار المسيرة, 2009, ص
- 13- عبد الباقي, صلاح الدين محمد. إدارة الموارد البشرية. مصر: دار الجامعية , 2004, ص
- 14- غزلي علي, سلطانية, فيزة, اسماعيل. تنمية الموارد البشرية. القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع, 2007.
- 15- ابو النصر, محتا محمد. ادارة الموارد البشرية. الاتجاهات المعاصرة, مصر: مجموعة النيل العربية, 2017.
- 16- محمود حسين الوادي, حسين محمد سمحان, عبد الله إبراهيم. إدارة الجودة الشاملة في الخدمات. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع. 2010. ص
- 17- محمد, عوض الترتوي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد, 2008. ص
- 18- براهيم, السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة" الجودة الشاملة- الهندرة- ادارة المعرفة-ادارة الكترونية. ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر, 2006. ص.
- 19- وحيد, موسى سعد. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات, الرياض: مكتبة ملك فهد, 2009, ص
- 20- مهدي, صمراي. ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي و الخدمي. عمان: دار جرير للنشر و التوزيع, 2007. ص
- 21- فواز, التميمي. إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للايزو (9001). عمان: جدارا للكتاب العالمي, 2007. ص 235.

22- كاظم, حمود خضير. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي لايزو 9000,2000. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع, 2010. ص

23- قاسم, نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة و متطلبات إيزو 2001:2000. ط1. عمان: دار الثقافة, 2009. ص

❖ مقالات:

24-

❖ الرسائل الجامعية:

25- حلامي, أمال. إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية خميس مليانة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: علم المكتبات و المعلومات, عين الدفلى : جامعة خميس مليانة. 2015. ص

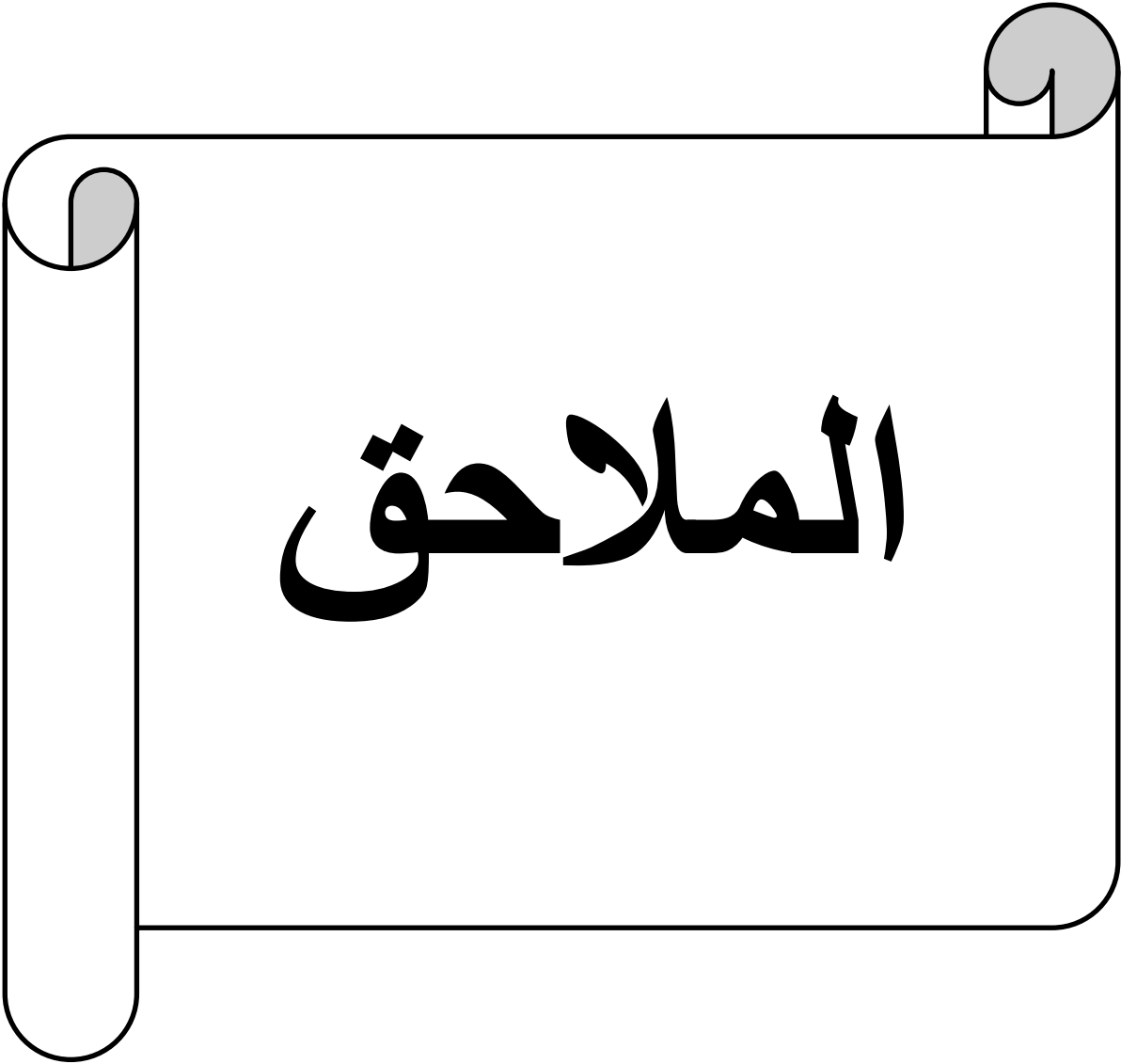
26- غانم, ابتسام, عروس, فتيحة. قياس جودة خدمات بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماستر, جامعة أحمد زبانة, عليزان. 2016.

❖ الويبوغرافيا:

27- محمد أحمد إسماعيل. مفهوم معايير الإيزو و أهميتها. [على الخط] 2019/04/10. متاح على الخط: <https://hrdiscussion.com/hr2901.html>

28- يزن, تيم . إدارة الموارد البشرية, تمت الزيارة يوم 20 مارس 2019. على

الخط <http://www.yazahtayyem> windows live.com



الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

ماستر: تكنولوجيا و هندسة المعلومات

شعبة علم المكتبات و المعلومات

مقابلة موجهة إلى مسؤول المكتبة و موظفين للمكتبة المركزية بمستغانم في اطار
تحضير لمذكرة ماستر في علم المكتبات و المعلومات تخصص: تكنولوجيا و هندسة
المعلومات الموسومة ب:

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بالمكتبة
المركزية ITA بجامعة مستغانم - نموذجاً-

إشراف الأستاذة:

أ. محمدي نادية .

*إعداد الطالبتين:

➤ بوزيد حنان

➤ بن يحي أحلام

السنة الجامعية: 2018/2019.

أسئلة المقابلة:

المحور الأول: المبادئ العامة للإدارة في المكتبات.

س1: بما تعرف الإدارة في المكتبات الجامعية؟

س2: فيما تتمثل أهمية الإدارة في المكتبات الجامعية؟

س3: ما هي وظائف الإدارة في المكتبات الجامعية؟

س4: كيف تصنف إدارة المكتبة؟

س5: هل تهتم الإدارة بتحديث اساليب العمل باستمرار؟

س6: هل توافق على وجود إدارة تهتم برضا المستفيد؟

المحور الثاني: الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.

س1: ما هو واقع المورد البشري داخل مؤسساتكم؟

س2: كم يبلغ عدد عمال داخل المكتبة؟

س3: هل لديك خبرة و تفادة في تسيير الإدارة؟

س4: انت كمسؤول في المكتبة تعرفها و تعرف كل أمورها و نظامها الداخلي و الخارجي

فكيف يمكن تسيير موارد البشرية في مؤسساتكم؟

س5: رأيك أين يمكن دور المورد البشري في سبيل تحقيق أهداف المكتبة؟

س6: هل المكتبة وفرت تكوين للمورد البشري؟

المحور الثالث: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

س1: ما المقصود إدارة الجودة الشاملة؟

س2: هل ادارة الجودة الشاملة عملية أو تقنية أم أسلوب ادارة؟

س3: لماذا تعتبر ادارة الجودة الشاملة هدف واقعي للمكتبة؟

س4: هل ترى العمال على دراية و اهتمام بتطبيق الجودة في المكتبة؟

س5: هل تعتقد أن العمل الجماعي هو داعم لإدارة الجودة الشاملة؟

س6: أين تمكن الصعوبات و العراقيل؟

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة و تأثيرها في تحسين اداء العاملين داخل المكتبات و بيان الانعكاسات الإيجابية في أداء نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في التحسين المستمر و اعتماد الإدارة على المعلومات عند اتخاذ القرارات و دعم الإدارة.

و تركيز الجهود على تلبية حاجات و رغبات المستخدمين (الطلاب), و تعد إدارة الجودة الشاملة من الأساليب الحديثة و المصممة للمكتبات, لكي تتمكن من البقاء و الاستمرار بتفوق و نجاح و حيث تركز إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمات المكتبة و جودة كافة الأنشطة و العمليات داخل المكتبة.

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

Résumé :

Cette étude vise a identifier la total qualité Management et son impact dans l'amélioration de la performance des employés dans les bibliothèque, et la déclaration des répercussions positive dans la performance en raison de l'application de la total qualité Management (la gestion de l'application continue, et le soutien de la meilleur gestion pour mettre en ouvre la total qualité Management, et concentrer les efforts sur la satisfaction des besoins et des désirs des utilisateurs.

Les mots clé : qualité – qualité global – bibliothèque universitaire – administration.