Journal of the University of Babylon for Humanities مَجلّة جَامعة بَابل للعُلوم الإنسَانيّة
Vol. 31/ No. 1/ 2023 المجلد 31/ العدد1/ 2023

الجودة الشاملة وأثرها في المكتبة المركزية جامعة بابل: دراسة استطلاعية

محمد هادي جاسم
الأمانة العامة للمكتبة المركزية
mohsaf209@gmail.com

تاريخ استلام البحث: 23/ 2022/10 تاريخ قبول النشر: 2022/11/20 تاريخ نشر البحث: 15/1/ 2023

المستخلص:

تهدفُ الدراسةُ بشكلٍ عام إلى التَّعرُّفِ على برامج الجودة التي يتمُّ تطبيقها في المكتبات الجامعية في العراق، وبالتحديد الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بابل، ومدى قناعة الخبراء والمختصِّين في شؤون المكتبات، للمُضيِّ في تطوير العمل المهنيّ والخدمات المعلوماتية، والوقوف على أبرز المعوقات لتطبيق تلك البرامج والمقترحات والتوصيات اللازمة لعملية التطوير من وجهة نظر المشاركين والقائمين على شؤون المكتبات الجامعية، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات الآتية:

1- تبيَّنَ أنَّ أكثر من نصف أفراد العيِّنة مَحَلّ الدراسة يملكون معرفة مسبَّقة بموضوع الجودة الشاملة بمقدار (60%)، وهذه المعرفة جاءت عبر الاطِّلاع الذاتي الذي يهدف إلى إثراء الزاد المعرفي والذي ينعكس إيجابيًّا على تقديم الخدمة المميزة، أما النسبة المتبقية البالغة (40%) فأكَّدوا عدم امتلاكهم أدنى معرفة بموضوع الجودة الشاملة وتعد في نظرهم أفكارا ليس لها علاقة بتطوير المكتبة.

2- بينت النتائج الخاصة بأهمية توفير برنامج الجودة في المكتبة المركزية أكدت نسبة (40%) جدية العمل على هذا البرنامج وفق المعايير والتوجيهات الصادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للنهوض بواقع المكتبة المركزية؛ لكون جامعة بابل في طليعة الجامعات العراقية في التصنيفات العلمية والأكاديمية، أما الذين لا يؤيدون أهمية توفير برنامج للجودة فبلغت (60%) لاعتقادهم أنها تحمل أفكارا جديدة تحتاج إلى الكثير من المهارة والوقت لتطبيقها في المكتبة.

3- ضرورة الاستعانة بخبراء ومختصِّين في مجال الجودة لتقديم دورات تدريبية دورية للعاملين في المكتبات الجامعية سواء في الداخل أو الخارج.

4- العمل على تجهيز الأمانة العامة بما تحتاجه من الأجهزة المكتبية الحديثة والبرامج والأنظمة المتطورة للعمل على تنفيذ خطة التطوير والعمل على مراقبتها بصورةٍ دوريَّةٍ.

الكلمات الدالة : إدارة الجودة الشاملة، التعليم العالي، المكتبات الجامعية، خدمات المكتبات

Total Quality and its Impact on the Central Library of the University of Babylon: A Survey

Mohammed Hade Jassim
General Secretariat of the Central Library.

Abstract:

In general, the study seeks to identify university library quality programs. Specifically, the General Secretariat of the University of Babylon's Central Library. As well as the degree of conviction of experts and specialists in library affairs, to proceed with the development of professional work and information services. Identifying the most prominent obstacles to the implementation of these programs and offering suggestions and recommendations for the development process from the perspective of participants and university library administrators. The study produced the following set of findings and recommendations:

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

1. More than half of the study sample (60%), it was discovered, had prior knowledge of the subject of total quality. This knowledge was obtained through self-education with the goal of expanding the knowledge supply, which has a positive impact on the provision of excellent service. Among the remaining (40%) respondents, most have no knowledge of the subject of total quality, and they consider it unrelated to library development.
2. The results show the importance of offering a quality program in the Central Library. (40%) confirmed the seriousness of working on this program in accordance with the standards and guidelines of the Ministry of Higher Education and Scientific Research to improve the reality of the Central Library. Because the University of Babylon is at the forefront of Iraqi universities in scientific and academic rankings. The percentage of those not supporting the importance of quality programs reached (60%) since they believe it requires a lot of effort and skill to implement.
3. Providing periodic training courses for university library workers, whether at home or abroad, with the assistance of qualified experts and specialists.
4. Provide the General Secretariat with the office equipment, programs, and advanced systems it needs in order to implement the development plan and monitor it on a regular basis.

Key Words: total quality management, higher education, university libraries, library services.

المقدمة:-

تعتبر الجودة مفهوم إداري حديث نسبياً يقوم على استراتيجية عمل يركز على التحسين المستمر والتجديد والابتكار وتجنب تبديد الموارد المادية والبشرية وتحقيق رضا المستفيدين.

لذلك قامت مؤسسات التعليم العالي بتبنيه لتحقيق الأهداف المرجوة ولتوفير المخرجات الكمية وكيفية مناسبتها لسوق العمل واحتياجاته ويعمل على تحقيق التنافس بين مؤسسات التعلم العالي الأخرى لاسيما الخاصة منها والتي سعت إلى تطوير برامجها بشكل تنموي متصاعد موجهة لسوق العمل؛ لأن تطبيق نظام الجودة يقوم على استراتيجية عمل تؤمن بضرورة الاتقان والتطور المستمر المتجدد للإدارة في توفير مخرجات وخدمات أو سلع ترضي المستهلك في المجتمع وخارجه[1،ص67].

لذا سعت الدول العظمى والمتقدمة جاهدة بوضع لمساتها في بيان مدى امتيازها وتفوقها في التعليم الجامعي وجودته الملحوظة وخير مثال على ذلك الولايات المتحدة الأمريكية والتي قررت مؤسسات التعليم العالي لديها على تأسيس مراكز قومية غير حكومية لوضع معايير لاعتماد مؤسسات التعليم العالي لضمان استمرار الجودة فيها تلتها في هذه الخطوة بريطانيا التي عملت على الاهتمام بوضع معايير للتميز والتفوق في التعليم العالي إذ أنشأت الحكومة البريطانية عدداً من الهيئات المسؤولة عن الجودة وتطبيقها وتقييمها.

إن مواجهة التحديات والصعوبات والتغلب عليها أمر في غاية الأهمية لا لتتمكن هذه المؤسسات ومنها المكتبات من المنافسة بل لتتمكن من البقاء، لذلك كان لابد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم الجودة لتحسين المستويات، ولقد أدت الزيادة الهائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وخاصة في البلدان العربية وحدوث التنوع الكبير في أهداف التعليم العالي ومجالاته وبرامجه وانماطه في وقت شحت فيه الموارد المائية لمؤسساته بشكل عام أدت هذه الأسباب مجتمعة إلى تكثيف التركيز على برامج الجودة الشاملة وضرورة تبني إدارات المكتبات الجامعية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها.

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

يشير تطبيق نظام الجودة إلى تنوع وتعدد الطرق والمقاييس التي يستعان بها لتحقيق الكفاءة والفاعلية للأنشطة والعمليات وتحسين الانتاجية ومستوى رضا العملاء والمؤسسة نفسها والعمل على تقييم الافراد العاملين ومنظماتهم ليس لاكتشاف الأخطاء والعيوب، بل تعد وصفاً ومدخلاً وقائعيا تتطلب طريقة جديدة للتفكير السليم والتنظيم الجيد.

يثبت الاهتمام بالجودة وتطوير أساليب تطبيقها في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في جميع العالم مع استمرار التحديات والصعوبات والمستجدات التي تفرضها مجال الصناعة والكم والانفجار الهائل للمعلومات وتقنياتها التي تركز بها على الموارد البشرية ذات المستويات العالية باعتبارها العامل الأساسي للتطور العلمي والاقتصادي والاجتماعي، كل ذلك يثبت لنا انتقال مفهوم الجودة الشاملة من الصناعة إلى التعليم التي تعد ضرورة يطلبها التعليم نفسه، فمنذ البداية يتضح لنا أن المنتج التعليمي يعتمد على احتياجات سوق العمل وهذا ما تسعى اليه الجامعات منذ تأسيسها بوصفها مؤسسات تعليمية متخصصة بإعداد القوى البشرية وليس المهارات العلمية المؤهلة للتنمية والتطور في بلد ما [2، ص87].

مشكلة الدراسة : انطلاقا من أثر الجودة وأهميتها في المكتبات الجامعية في الدراسة الحالية نركز بشكل كبير ومباشر يمكن تحديد اشكالية الدراسة بالأسئلة البحثية الآتية:-

1- كيف يمكن للمكتبات الجامعية العراقية أن تستقطب برامج الجودة الشاملة فيها؟

2- بماذا يمكن للمكتبات الجامعية العراقية أن تستعين في درء المشاكل والمعوقات التي تعترض تطبيق برامج الجودة الشاملة؟

3- ماذا يمكن ان تفعل المكتبات الجامعية العراقية في وضع السبل الكفيلة والناجعة لنجاح برامج الجودة الشاملة؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة بشكل خاص عبر موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف الاتية:

1. بيان وجهات نظر الخبراء والمسؤولين عن شؤون المكتبات في تطبيق برامج الجودة في المكتبات الجامعية.
2. معرفة برامج الجودة التي يتم حاليا تطبيقها في المكتبة المركزية محل الدراسة.
3. بيان الفائدة المتوخاة من تطبيق مشروع الجودة الشاملة حسب المعايير وتقييمه.
4. معرفة أنسب الوسائل التي يراها الخبراء في شؤون المكتبات لضبط الجودة فيها.
5. الوقوف على أهم المعوقات التي يرى المشاركون في الدراسة التي تحد من فاعلية تطبيق برامج الجودة في المكتبات الجامعية.
6. بيان مقترحات التطوير والحلول التي يرى المشاركون في الدراسة أنها تساعد في تفعيل برامج الجودة في المكتبات الجامعية.

أهمية الدراسة : تنبع أهمية الدراسة من فوائد تطبيق الجودة في المكتبات وأثرها الهام في تأكيد جودة الخدمات التي توفرها المكتبات الجامعية في المؤسسات التعليمية بتحسين النواحي التنظيمية لأداره المكتبة والعمل على توفير أداة لقياس أداء خدمات المعلومات وتسويقها لمساندة النظام التعليمي في الجامعة بغية تحقيق أهدافها المنشودة، وتستمد الدراسة أهميتها من توافقها مع توجهات خطط التنمية التي تتوجه إلى تشجيع التعليم وتنمية

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

الوعي والإدراك المعرفي عن متطلبات واحتياجات سوق العمل واتقان الخريجين للمهارات والمعارف خلال المسار الدراسي والذي يرتبط بكفاءة أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة لمسؤولي هذا القطاع التعليمي الحيوي وتكمن أهمية هذه الدراسة ونتائجها لتناولها موضوع الجودة من وجهة نظر الخبراء والاختصاصيين في شؤون المكتبات أنفسهم الذين يتميزون بتجاربهم واطلاعهم على تجارب سابقة مميزة في عملية إدارة المكتبات الجامعية وحصولهم على الكثير من الأفكار لحل المشكلات والمعوقات التي تواجههم في إدارة المكتبات الاكاديمية في عدد من الجامعات العراقية الأخرى.

مما يجعل معطيات الدراسة تحقق امكانية كبيرة لتطوير ورفع مستوى الجودة في المكتبة محل الدراسة تتجه للاستفادة من الخبرات المتنوعة بشكل فاعل، إن وجود التخطيط السليم والتقويم والاتصال والتطوير والتنفيذ بين الإدارة العليا والعاملين في المكتبات يساعد بدرجة كبيرة في تحديد القصور في العمل في المكتبات الجامعية لتحقيق الجودة والأسس التي يمكن أن تنطلق منهل لتطوير وتفعيل الخدمات المعلوماتية .

منهج الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه المنهج الانسب لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على برامج الجودة التي تقدمها المكتبات في الجامعات العراقية، إذ لا يقف المنهج الوصفي عند حد جمع المعلومات وتنظيمها وإنما يتعدى ذلك إلى تحليلها وتفسيرها والربط بين مدلولاتها للوصول إلى بعد أعمق لتفسير الظواهر والحقائق وتعميمات ذات معنى .

ولأغراض الدراسة صممت استبانة لجمع البيانات وزعت على الخبراء والقائمين على شؤون المكتبات الذين يكونون مجتمع الدراسة بأسئلة محددة تخص موضوع الجودة وفاعليتها في المكتبات الجامعية العراقية، وإن إجاباتهم تعطي تغطية مهمة وفق رؤيتهم للجانب التطبيقي في الدراسة الحالية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تجربة الجودة الشاملة وأثرها على المكتبة المركزية لجامعة بابل.

الحدود الزمانية: دراسة حول جودة المكتبة المركزية للعام (2021-2022).

الحدود المكانية: المكتبة المركزية لجامعة بابل.

عينة الدراسة: عينة عشوائية شملت 20 أخصائي من حملة شهادة البكالوريوس في اختصاص المعلومات وتقنيات المعرفة على مستوى المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية التابعة لكليات الجامعة.

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الدراسة في التحليل البياني والإحصائي لتحليل البيانات بشكل دقيق إضافة إلى الاستبانة التي وزعت على العينة محل الدراسة اضافة إلى الملاحظة الميدانية الدقيقة.

الدراسات السابقة:

سنركز في استعراض الدراسات السابقة على الدراسات التي أجريت في الجودة في المكتبات؛ لأنها مجال موضوع هذه الدراسة، بجانب استعراض نماذج بارزة لدراسات سابقة في الجودة بالتعليم لارتباطه الوثيق بالجودة في المكتبات الجامعية.

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

1- دراسة العباس: قام بإعدادها عام (2005) بعنوان قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية استخدم فيها قياس الإدراك والتوقعات لتقييم جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات الذي طبق على 238 مستفيداً فعلياً لخدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. ومن النتائج التي توصلت اليها الدراسة؛ أن جودة خدمات المكتبة موضع الدراسة كانت منخفضة مما يدل على انخفاض مستوى الأداء، وأظهرت الدراسة أن تقييمات المستفيدين من الخدمات الفعلية كانت سلبية؛ لأنها لا تحقق توقعاتهم من استخدام المكتبة.

اتفقت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في التركيز على مجمل جودة الخدمات في المكتبة المركزية في جامعة بابل وما يماثلها في جامعة الملك عبد العزيز بجدة واختلفت معها أن الدراسة في بابل أخذت الجودة في جميع المحاور التي تهدف إلى الجودة ضمن المعايير العربية، أما دراسة العباس فقد ركزت على موضوع انخفاض أداء الموظفين بما ينعكس من تقديم خدمة ليست جيدة للمستفيدين.

2- دراسة فيصل حداد: بعنوان: (خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة) هدف الباحث عبرها إلى التعرف على التطبيقات والمفاهيم المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وآراء المستفيدين من المكتبات الجامعية نحو استخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة في التنظيم الحديث لإدارة المكتبات الجامعية وكذلك معرفة التفاوت في جودة الخدمة المقدمة في المكتبات المشتركة بالدراسة بهدف الوصول إلى وضع تصور نظري لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات لرفع مستوى الأداء وتحسين الخدمات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي كان من أهمها؛ تباين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات في رضاهم عن وجود خدمات مميزة للمكتبات الجامعية والمتعلقة بعدم الاهتمام بالتحسين المستمر لخدمات المكتبة وعدم التدريب المتواصل للوقوف على أنظمة المكتبة واستخدامها. وعدم توافر النهايات الطرفية بعدد كاف في حين أن العاملين في المكتبات المشاركين بالدراسة لم يكونوا راضين بسبب اهتمام إدارة المكتبات الجامعية بعقد لقاءات وندوات وورش عمل للعاملين فيها لدعم التحسين والتشجيع إضافة السعي لتطوير عمليات التحسين للخدمة المكتبية وعدم المشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكريا وعمليا وعدم التعريف بالتوجيهات الإستراتيجية لتحسين مستويات الخدمة وخرجت الدراسة بتوصيات هامة ضرورة الأخذ بنظام الجودة بوصفه نظاما إداريا يهدف بالأساس إلى تكامل الخدمات في المكتبة والعمل على إشراك العاملين بالأنشطة المرتبطة بالجودة فكريا وعمليا مع الاهتمام بشكاوى ومقترحات المستفيدين التي ترمي إلى تطوير مستوى المكتبة كليا.

وقد خرجت الدراسة بتوصيات هامة أبرزها:

العمل على الأخذ بالنظام الإداري المتميز ألا وهو نظام الجودة والذي يرمي إلى التكامل الفعلي لجودة الخدمات المكتبية بإشراك العاملين بالأنشطة المرتبطة بالجودة فكريا وعمليا مع الأخذ بنظر الاعتبار شكاوى ومقترحات المستفيدين التي ترمي إلى تطوير مستوى المكتبة.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة فيصل الحداد بالتركيز على الجودة في تقديم الخدمات وتحسينها للمستفيدين، واختلفت معها في التركيز على جودة النظام الإداري المتكامل الذي يعمل بمهنية عالية وأن يكون متخصصا في مجال الإدارة.

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

3- دراسة هشام عباس بعنوان: ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة. وهي دراسة نظرية هدفها توضيح مفهوم الجودة الشاملة وأهميتها ومبادئها التي تسعى للتركيز على العميل والتحسين المستمر والتعاون الجماعي والوقاية لتفادي السلبيات والمعوقات الحاصلة في سير الاعمال، وتناولت الدراسة التسلسل وفق الخط البياني لمراحل تطبيق الجودة الشاملة. كما قامت الدكتورة ثناء فرحات بإعداد دراسة نظرية بعنوان إدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات تناولت فيها بشكل مفصل مفاهيم الجودة ومعوقات تطبيقها ومبادئها الأساسية وعناصر تنظيم الجودة الشاملة في المكتبات وأدوات قياسها وأكدت أن مبادئ الجودة تركز بشكل خاص على المستفيد والتحسين المستمر والتعاون الجماعي والمشاركة الكاملة بدلاً من التفرد في اتخاذ القرارات، وذكرت أن من أهم معوقات الجودة من وجهة نظر البعض لا تصلح للتطبيق إلا على المجالات الربحية لذا لا يصلح تطبيقها على المكتبات وتعد بدعة إدارية تهدد الإدارة بفقد التحكم.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة ثناء فرحات في تأكيد جودة الخدمات المقدمة في المكتبات باستخدام مفهوم الجودة الشاملة بشكل مفصل واختلفت معها في أن دراسة ثناء كانت بشكل نظري قياسا بالدراسة الحالية التي كانت استطلاعية لغرض ترسيخ برامج الجودة في المكتبة والسير عليها.

4- دراسة عبد الهادي: هدفت إلى التعرف على واقع الجودة والاعتماد على أقسام دراسات المكتبات والمعلومات بصفة عامة وفي مستوى المنطقة العربية ومصر بصفة خاصة يسعى للخروج بمقترح مستقبلي للاعتماد والجودة للأقسام الاكاديمية في مجال المكتبات والمعلومات في المنطقة العربية، واعتمدت الدراسة في الوصول إلى أهدافها على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على استمارة خاصة لجمع البيانات بجانب الوثائق والأدلة الخاصة بأقسام المكتبات والمعلومات العربية بصفة عامة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

1- عدم العمل في أقسام المكتبات والمعلومات العربية بصفة عامة بأنشطة الاعتماد وضمان الجودة بشكل منظم ودقيق.

2- تعتمد البرامج الجديدة والمطورة في مصر عبر لجنة قطاع الدراسات الانسانية التابعة للمجلس الأعلى للجامعات التي تعتمد أساسا على خبرة بعض المختصين ورؤيتهم.

3- وجود الأقسام الاكاديمية للمكتبات والمعلومات ضمن كليات الآداب أو العلوم الاجتماعية والانسانية بالرغم من انه يعطيها قدرا من الاحترام الأكاديمي إلا أنه يجعل من الصعب تقويم أدائها وتطبيق المعايير المهنية عليها بسبب ارتباط هذه الأقسام بالكليات الأم من حيث السياسة والإدارة وأماكن التدريس والإمكانات المادية والتسهيلات الأخرى.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الهادي في أنها أنجزت في بابل العراق والأخرى أنجزت في مصر، إضافة إلى التركيز على موضوع الجودة في دراسات المكتبات ومراكز المعلومات بينما ركزت الدراسة الحالية على برامج الجودة في المكتبة المركزية في جامعة بابل.

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

المبحث الاول/الجانب النظري

تمهيد :

يشير تطبيق مفهوم الجودة في المكتبات –بشكل عام– إلى خصائص وملامح مخرجات العمل فيها بوصفها مؤسسات معلوماتية تفاعلية في بيئتها ولديها أهداف عديدة تسعى إلى تحقيقها لتلبية احتياجات المستفيدين وإشباع متطلباتهم، وعليه ينبغي على المكتبات أن تحدد من المستفيد المقصود بالخدمة وما هي احتياجاته لتتمكن من خدمته.

والمكتبات الجامعية جزء لا يتجزأ من كيان أي جامعة، وأنها من ركائز التعليم والثقافة والتطوير في البيئة الجامعية لا سيما مع التغيرات التي تطرأ على الجامعات وتعرضها لمنافسات شديدة وتحديات تلزمها على التحسين المستمر والتواصل وتطوير قدرات مخرجاتها التعليمية ومهاراتهم بما يؤهلهم للانخراط في سوق العمل والتنافس والتميز.

يأتي الاهتمام بالمكتبات الجامعية في هذه الدراسة وخدماتها من منطلق أن جودة التعليم في المؤسسات التعليمية لا يمكن أن تحقق إلا بالاستثمار الأمثل للموارد والوقت والجهد المبذول لتميز مخرجاتها التعليمية الأمر الذي يتطلب الاهتمام بالأبحاث العلمية التي تتناول الجودة بالمؤسسات المعلوماتية ومعايرها الدولية لتطوير بيئة العمل.

مفهوم الجودة: تمثل الجودة إحدى أهم القضايا التي شغلت القائمين على المتخصصين في مجال الإدارة منذ زمن بعيد وهذا الاهتمام انتقل إلى جميع المؤسسات والمنظمات في الوقت الراهن لما حققه تطبيــق نظـــام إدارة الجودة من مكاسب حقيقية في عملية التطوير والتنمية سواء كان على المستوى الخاص أو الحكومي.

وتعد الجودة معيار محسوس يمكن أن تحكم به على اتقان العمل وتقييم العملاء بكفاءة المنتجات والخدمات فهي جهد مستمر ومتواصل للتطوير وليس درجة محدودة للاختبار فقط، ويكون الإحساس بها مبهماً ولا يمكن قياسه، وسبق واستخدم مصطلح الجودة بمسميات عديدة أبرزها كفاءة الانتاجية، والفاعلية، والامتياز التي تشير إلى أهمية اتقان العمل والممارسات الوظيفية في السعي الجاد لتحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية باختلافها وأنواعها المتعددة [3، ص65].

إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة ارضية معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية في المنظمة وخارجها، ويتطلب البدء بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بتوفير قاعدة للبيانات والتي تشتمل على معلومات دقيقة شاملة لواقع المنظمة ومن المستفيدين منها وصعوبات انجاز العمليات بشكل دقيق بما يضمن تقييم واقع عمل المنظمة وتحديد المشكلات القائمة والمتوقعة والأسباب التي تدفع المنظمة إلى تبني هذا المفهوم. وتمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمسة مراحل أساسية وكما يلي:

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

أولاً: مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة: وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها الحقيقية في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، ومن هذا المنطلق يبدأ كبار المسؤولين في المؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند اليها.

ثانيا : مرحلة التخطيط: وفيها تووضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام.

ثالثاً: مرحلة التقويم: وغالباً ما تبدأ عملية التقويم ببعض التساؤلات الهامة التي يمكن في ضوء الاجابة عليها تهيئة الأرضية الملائمة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

رابعاً: مرحلة التنفيذ: في هذه المرحلة يُختار الافراد الذين سيعهد إليهم عملية التنفيذ بتدريبهم على أحدث الوسائل والطرق المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

خامساً: مرحلة تبادل ونشر الخبرات: في هذه المرحلة تُستثمر الخبرات والنجاحات التي تحققت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة [4، ص43].

ماهي الطرق والوسائل التي يجب اتباعها سياق عمل نموذجي لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة

هناك بعض الطرق والوسائل التي يمكن للمكتبات الجامعية اتباعها خطة للعمل إذا أرادت تطبيق مفهوم الجودة الشاملة والتي تتلخص بما يأتي:

- إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد.
- محاولة استطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من نوعية الخدمات المقدمة لهم .
- العمل على تحسين اللوحات الارشادية وتطويرها.
- تبسيط إجراءات الاستعارة
- إيجاد مجموعات استشارية مكتبية للتنسيق بين الأقسام
- تطوير برامج تدريب العاملين
- تقديم خدمة إيصال الوثيقة الإلكترونية
- تعريف الجمهور دعائياً بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى عليها التغيير [5، ص32]

خطة الإصلاح الشامل للمكتبات الجامعية:

يعد الاصلاح الشامل في المكتبات الجامعية أمرا أساسيا وضروريا والذي لن يأتي بسهولة إلا بتبني مفهوم الجودة الشاملة بشكل حقيقي والذي يعد من الموضوعات الحيوية لتطوير المؤسسة الأكاديمية بداية من السنوات العقد الأخير من القرن الماضي، ويمكننا القول: إن مؤسسات المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية التي تعتبر الجودة الشاملة مدخلا أساسيا لمواجهة التحديات والصعوبات الداخلية والخارجية التي تواجهها.

الجودة الشاملة اتجاه تطويري معاصر يمثل إطاراً محورياً في مختلف المجالات لتقويم الأداء وتطويره وهو ما أدى بالعديد من المؤسسات إلى الاتجاه نحو تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة، وهذا المفهوم الذي يعد من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي جذبت انتباه الباحثين والإداريين في مختلف أنواع المؤسسات والمنظمات

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

للإفادة من برامج إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، التي يجب التركيز مجموعة من الآليات التالية والتي تكون بداية الطريق للتميز

1- مشاركة العاملين الفاعلة.

2- التدريب المستمر.

3- فرق حل المشكلات.

4- الطرق الإحصائية.

5- وضع الأهداف طويلة الأمد.

6- التفكير المتواصل بالتحسين.

7- الإقرار بأن النظام وليس الاشخاص هو المسؤول الأول عن اوجه القصور [6، ص76].

ماهي المبادئ الأساسية للتميز للمكتبات الجامعية في العقود القادمة كما ياتي:

أ- الإدارة بالحقيقة: العمل على اتخاذ القرارات المتعلقة بسياسة المكتبة بعد اجراء التحليل الدقيق للبيانات التي جرى تجميعها بالاستعانة بأوراق المراجعة، المخططات التاريخية، مخطوطات باريتو.

ب- إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية: إن العمل المكتبي بطبيعته يتسم بالكثافة لذلك يجب التأكد من أن تقام به بالشكل الصحيح منذ الوهلة الاولى.

ج- احترام الناس وأفكارهم: يجب الأخذ بنظر الاعتبار أن العاملين هم أهم الموارد على الإطلاق ولابد من تشجيعهم على لفت الانتباه للمشكلات دون الخوف من الإدارة.

د- تخويل السلطة للأشخاص: الثقة المطلقة للعاملين بالمكتبة وقدرتهم على أداء العمل المناط بهم ومنحهم السلطة الملائمة لاتخاذ القرارات المناسبة التي من شأنها تحسين جودة العمل الذي يؤدونه [7، ص48].

المبحث الثاني/ الجانب العملي

من هذه الدراسة اردنا التعرف والوصول إلى مدى وجود فهم حقيقي وفعلي لإدارة الجودة الشاملة من طرف خبراء واختصاصيي المكتبات والعاملين في مختلف أقسام المكتبة والمسؤولين عن إدارة المكتبات الفرعية التابعة للأمانة العامة للمكتبة المركزية الرئيسية وحيث شملت الدراسة جميع العاملين في هذه المكتبات ممن يحملون شهادات ومؤهلات علمية في اختصاص علم المعلومات وتقنيات المعرفة.

قام الباحث بتصميم استمارة استبانة من سبعة محاور رئيسة شاملة لنتمكن من تشخيص رؤية هؤلاء الاخصائيين والخبراء نحو هذا المفهوم الإداري الهام والمحاولة الجادة لتقييم استعدادات المكتبة المركزية محل الدراسة موضع التطبيق الفعلي في هذا الجانب. توزعت الاستمارات بشكل عشوائي (عينة عشوائية) على 20 أخصائي من حملة شهادة البكالوريوس في اختصاص المعلومات وتقنيات المعرفة .والوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة بتطبيق المنهج الوصفي التحليلي الذي يضمن لنا رؤية هؤلاء المختصين نحو مدخل إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية.

وكانت النتائج التالية التي أفرزتها الاستمارات وحسب الإحصاءات كالآتي:

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

السؤال الاول : هل لديكم فكرة واضحة عن إدارة الجودة الشاملة

جدول (1) المعرفة المسبقة بالجودة الشاملة

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	12	%60
كلا	8	%40
المجموع	20	%100

تشير بيانات الجدول (1) إلى أن أكثر من نصف أفراد العينة المختارة البالغة (60%) يمتلكون معرفة مسبقة بموضوع الجودة الشاملة، وهذه المعرفة جاءت بشكل مكتسب من الاطلاع الذاتي الذي يهدف إلى إثراء الزاد المعرفي الذي يسعى إلى توظيف تلك المعارف في عملهم وانعكاساته الإيجابية وهو عمل ينمي الخدمة المكتبية ويطورها بهذه البرامج الحديثة وفق معايير برامج الجودة الشاملة، أما النسبة المتبقية التي بلغت (40%) فكانت إجاباتهم بعدم وجود فكرة مسبقة ببرامج الجودة الشاملة ويعتبرونها أفكارا لا صلة لها بتطوير المكتبات ووجود البدائل؛ كتوفير الكوادر الفنية أو الانظمة المكتبية الحديثة التي من شأنها تنهض بالواقع الخدمي للمكتبات الجامعية. ولا ينبغي أن يكون العاملون في المكتبات الجامعية غائبين عن هذه المفاهيم في عصر التحولات المتلاحقة في كافة المجالات وهذا ما يؤيد فكرتنا في الحكم بأن هناك عدم اهتمام من بعض العاملين في المكتبات بضرورة اكتساب معارف حديثة عن هذه المفاهيم الجديدة التي يمكن أن تساهم بشكل كبير في تغيير جذري للأنماط الإدارية السائدة في معظم مكتباتنا الجامعية ومن ثم محاولة تغيير صورتها في أذهان المستفيدين الفعليين والذين يرتقبون دائما الحصول على خدمات مميزة وفي أعلى طراز ممكن من الجودة، ومن هنا تبرز أهمية اكتساب ثقافة خاصة حول الجودة لدى المكتبي ثم التفكير في تبني برامج معينة للجودة الذي يعود بالإيجابية في إدارة المكتبة الجامعية

السؤال الثاني : هل هناك توجه لتبني برنامج معين للجودة في المكتبة

جدول (2) أهمية برنامج للجودة في المكتبة

الإجابات	التكرار	النسبة
مهم	12	%60
غير مهم	8	%40
المجموع	20	%100

تشير بيانات الجدول (2) والخاصة بأهمية توفير برنامج الجودة في المكتبة المركزية وبالنسب الإحصائية في الاستمارات بينت أن (60%) من العينة أكدوا العمل بجدية لتوفير برنامج للجودة في المكتبة وفق الأسس والمعايير والتوجيهات الواردة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للنهوض بواقع المكتبة، وبلغت النسب الخاصة بعدم الاهتمام لتبني برامج الجودة في المكتبة (40%) مما يستلزم حثهم على الدخول في ورش عمل

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

ومحاضرات وندوات للتعريف بأهمية تطبيق برامج الجودة الشاملة في المكتبات للنهوض بواقعها للوصول إلى الذروة في تقديم الخدمات .

السؤال الثالث : ما هي أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق برنامج الجودة برأيك ؟

جدول (3) أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق برنامج الجودة في المكتبة

الإجابات	التكرار	النسبة
نقص الوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة	6	%30
عدم وجود رغبة جادة في تطوير العمل لدى الإدارة	4	%20
عدم وجود روح الفريق لدى العاملين	2	%10
عدم وجود برامج تدريبية لتطوير مهارات العاملين	4	%20
عدم الاهتمام بالمستفيدين في تصميم الخدمات المكتبية	0	%0
عدم وجود نظام الحوافز للعاملين وتقدير مجهوداتهم	4	%20
المجموع	20	%100

تشير البيانات الواردة في الجدول (3) والخاصة بأهم الصعوبات التي تواجه الإدارة لتطبيق برنامج الجودة في المكتبة المركزية فكانت النسبة الأكبر التي بلغت (30%) للذين أكدوا أن هناك نقصا كبيرا بالوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة بعدم اطلاعها على برامج الجودة وعدم تنظيم ندوات وحوارات وبرامج خاصة بالجودة، ما يؤكد عدم فهمهم لهذه البرامج التي من شأنها أن تطور وتحسن الخدمات وانعكاسها على ما تقدمه لطلبة الدراسات والتدريسين ورواد المكتبة، تلتها فقرات بعدم وجود رغبة في التطوير وعدم وجود برامج تدريبية وعدم وجود نظام للحوافز تساوت بنسبة واحدة لكل منها بلغت (20%)، أما أقل النسب فكانت بعدم وجود روح عمل واحدة لفريق واحد لدى العاملين وبلغت (10%).

السؤال الرابع : برايك كيف تُحل مشكلات العمل المكتبي؟

جدول (4) طرقة معالجة مشكلات العمل المكتبي

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
يتحمل المكتبي المسؤولية كاملة	8	%40
التدخل المباشر من المسؤول الاعلى	8	%40
تشكيل فرق خاصة لحل المشكلات	0	%0
تهمل ولا يعاد النظر فيها	4	%20
المجموع	20	%100

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

تشير البيانات الواردة في الجدول (4) إلى الطرق المتاحة لحل مشكلات ومعوقات العمل المكتبي ومما عُرِف من البيانات الإحصائية من الاستمارات، أكدت اعتقاد البعض من أمناء المكتبة تحمل المكتبيين للمسؤولية كاملة والتدخل المباشر من المسؤول الأعلى باعتباره المسؤول المباشر عن المكتبة المركزية لحل كل المشكلات التي تواجه المكتبة بواسطة الخطابات الرسمية وبنسبة مماثلة بلغت (40%)، في حين أكد البعض من العينة المختارة أن هناك طلبات تهمل ولا يعاد النظر فيها اعتقادا منهم بعدم توفر التخصيصات المالية اللازمة أو التعليمات والإرشادات المقننة التي تحول دون تنفيذ هذه الطلبات وبلغت نسبتها (20%)

السؤال الخامس : هل هناك فائدة واضحة من مشروع الجودة الشاملة برأيك ؟

جدول (5) مشروع تكوين الثقافة في الجودة الشاملة

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	%70
لا	6	%30
المجموع	20	%100

تشير البيانات الواردة في الجدول (5) وعبر الإجابات اكدوا ان نسبة (70%) اعتقادهم وجود فائدة كبيرة وواضحة لمشروع الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لأنها تقفز بالمكتبة قفزات نوعية كبيرة بالتحسين الجيد للخدمات ببرامج الجودة بشكل تدريجي يضعه الخبراء والاختصاصيين في هذا المجال لجعل المكتبة في مصاف المكتبات الجامعية العراقية، في حين اعتقد نسبة (30%) بعدم فائدة هذه المشاريع لوجود تراكمات كبيرة واحتياج المكتبة المركزية للتخصيصات الضخمة؛ لأنها تعاني من إهمال كبير على مستوى الأثاث والأجهزة والمبرمجين والأنظمة المكتبية الحديثة التي إذا ما توفرت بشكل كبير فإنها ستكون من المكتبات النموذجية والمثالية .

السؤال السادس : هل تُشركون في العمليات التي تخص تطوير المكتبة؟

جدول (6) المشاركة في عملية التحسين

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	%25
لا	15	%75
المجموع	20	%100

تشير البيانات الواردة في الجدول (6) ومما استخرج من البيانات الخاصة بمشاركة أمناء المكتبات بعملية تحسين الخدمات تبين أن نسبة (75%) من العينة المختارة أكدوا عدم مشاركتهم في ما يخص من تطوير المكتبة المتمثلة بالآراء والأفكار والمقترحات من ذوي الاختصاص التي من شأنها رفع مستوى الخدمة في المكتبة بالرؤية والهدف والتخطيط لما هو قادم والعمل على توفير برامج وانظمة حديثة متطورة وتوفير مبرمجين إضافة إلى منظومة جديدة من الحاسبات الحديثة تطوير المواقع الإلكترونية الاشتراك ببرامج تطويرية مع الجامعات الأخرى والإفادة من خبراتها، أما نسبة (5%) فأكدوا بإجاباتهم الأخذ بآرائهم بالمخاطبات والكتب الرسمية للتخطيط

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

الاستراتيجي التي غالبا ما تكون موجهة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بعد جهد كبير في إعدادها تصطدم بالتعليمات المقننة والتعليمات المحددة التي تحول عدم تنفيذ هذه الخطط والبرامج المقترحة.

السؤال السابع: ما نسبة التعامل التي يمكن أن يحظى بها برنامج الجودة الشاملة في المكتبة ؟

جدول (7) القابلية في برنامج الجودة في المكتبة

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
%40 – %80	14	%70
أكثر من 80%	6	%30
المجموع	20	%100

تشير البيانات الواردة في الجدول (7) الخاصة بإمكانية توفير برامج للجودة في المكتبة إلى النسبة البالغة (70%) ممن يحظى ببرامج الجودة الشاملة عبر الندوات والمحاضرات وورش العمل التي يقيمها قسم الجودة في رئاسة الجامعة حسب ما ترد من الكتب الرسمية من دائرة البحث والتطوير في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لغرض النهوض بالواقع نحو تقديم الخدمات للمستفيدين من الباحثين والدارسين المتماثلة، أما النسبة الأخرى التي بلغت (30%) فأكدوا عدم اهتمامهم بهذه البرامج التي لا صلة لها وعدم قناعتهم بهذه البرامج التي تعد غير قابلة للتطبيق لعدم الاهتمام بالمكتبات لقلة التخصيصات المالية والكثير من الاحتياجات الضرورية لهذه المؤسسة الأكاديمية .

الخاتمة:

مما طُرح ونُوقِش في هذه الدراسة وعبر واقع المكتبة المركزية لجامعة بابل صارت الحاجة الماسة والملحة إلى الجودة الشاملة لجميع المرافق والمعلومات أمرا لازما بالتوجه الجاد والحقيقي والفعال لإدخال برامج إدارة الجودة الشاملة التي تتعاظم أهميتها بمرور الوقت، إذ تعد وسيلة إستراتيجية الغرض منها كسب رضا المستفيدين مما ينعكس بشكل إيجابي على نجاح ما تقدمه المكتبة من خدمات مميزة وتبوأها مكانة مرموقة في ظل مجتمع المعرفة المتطور وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعلى ضوء ذلك التأكيد تكون الجودة الشاملة هدفاً منشوداً لكل المكتبات الجامعية الطامحة إلى السعي للترفع نحو مواقع الصدارة والتميز ولتنظر إلى المستقبل المشرق بمنظور العصر الحديث، ومن أهم ما يميز الجودة الشاملة ونظرياتها ونظمها وآليات تركيزها على مفهوم البقاء والاستمرار والتطوير بخطط مدروسة وموضوعة بعناية كبيرة من الخبراء والاختصاصيين نحو آفاق المستقبل بدلاً من الرؤية المحدودة والضعيفة .

وقد أثبت الواقع والتجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها العلمية والمهنية هي الأصلح والأنسب في التعامل الجاد مع مستجدات العصر وتطوراته، وسيساعد مؤسسات المعلومات بما فيها المكتبات الجامعية على كسب الرهان والسباق نحو الصدارة ومن ثم التربع على قاعدة صلبة من شأنها التأثير والتغيير على

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

صعيد العلم والمعرفة وتجعل منها جزءاً فعالاً في مجتمع المعرفة المرتبط في أبسط أبجدياته بالتفاعل العلمي الممنهج مع العولمة عموما والعولمة المعلوماتية بشكل خاص.

النتائج :

1- بالنسبة للمعرفة المسبقة بموضوع الجودة الشاملة أوضحت النتائج أن أكثر من نصف أفراد العينة محل الدراسة البالغة (60%) يملكون معرفة مسبقة بموضوع الجودة الشاملة، جاءت هذه المعرفة بشكل مكتسب من الاطلاع الذاتي الذي يهدف إلى اثراء الزاد المعرفي والذي ينعكس إيجابياً على تقديم الخدمة المميزة، أما بالنسبة المتبقية والبالغة (40%) فقد أكدوا عدم امتلاكهم أدنى معرفة مسبقة بموضوع الجودة الشاملة وتعد في نظرهم أفكارا ليست لها علاقة بتطوير المكتبة.

2- بينت النتائج الخاصة بأهمية توفير برنامج الجودة في المكتبة المركزية تأكيد النسبة البالغة (40%) جدية العمل على توفير برنامج للجودة في المكتبة وفق المعايير والأسس والتوجيهات الصادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للنهوض بواقع المكتبة المركزية على اعتبار أن جامعة بابل في طليعة الجامعات العراقية في التصنيفات العلمية والأكاديمية، أما بالنسبة للذين لا يؤيدون فكرة أهمية توفير برنامج للجودة فبلغت (60%) باعتقادهم أن هذه البرامج تحمل أفكارا جديدة تحتاج إلى الكثير من المهارة والوقت لتطبيقها في المكتبة المركزية.

3- أما بالنسبة للصعوبات التي تواجه الإدارة لتطبيق برامج الجودة في المكتبة المركزية فقد بينت النتائج أن نسبة (30%) من العينة المختارة يعتقدون بوجود نقص كبير بأهمية تحسين العمل في الإدارة لعدم اطلاعها على برامج الجودة وعدم وجود تجارب سابقة لضعف الإمكانيات المتاحة في المكتبة وعدم وجود تنظيم دوري للحوارات والندوات المنتظمة مما يؤكد صعوبة فهمهم لهذه البرامج، أما في ما يخص فقرة عدم وجود رغبة في التطوير وعدم وجود نظام حوافز للعاملين فكانت النسبة كبيرة وصلت إلى (60%) أما أقل النسب المتعلقة عدم وجود روح العمل بفريق واحد للتعاون بلغت (10%).

4- بينت النتائج الواردة في ما يتعلق بطرق كيفية حل المشكلات التي تواجه العمل المكتبي في المكتبة المركزية أكدت أن المسؤولية التي يتحملها الأمين العام كاملة في مواجهة المشكلات سواء كانت صغيرة أو كبيرة والتدخل المباشر من المسؤول الأعلى في حل المشكلات بشكل آني وسريع بلغت (40%) أما بالنسبة لغض النظر بإهمال المشاكل ولا يعاد النظر فيها من أفراد العينة محل الدراسة فبلغت (20%).

5- أوضحت البيانات الواردة بالتحليل الإحصائي النسبة الكبيرة التي بلغت (70%) اعتقادهم وجود فائدة كبيرة وواضحة وفاعلة لمشروع الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بشكل نوعي كالتحسين المستمر والمتواصل للخدمات المقدمة للمستفيدين والإفادة من التجارب السابقة في هذا المجال ورؤية الخبراء والاختصاصيين الذي يجعل من المكتبة مؤسسة أكاديمية مميزة ومصنفة محليا وعربيا، في حين كانت النسبة البالغة (30%) اعتقادهم عدم فائدة هذه المشاريع لوجود تراكمات كبيرة وإهمال واضح وملموس الذي يعزى إلى عدم توفر التخصيصات المالية واحتياج المكتبة إلى الأجهزة والحاسبات والمبرمجين والأنظمة المكتبية الحديثة.

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

6- أكدت البيانات الواردة في ما إذا ما يُشرك الأمناء العامون في العمليات التي تخص تطوير المكتبة المركزية، وكانت الإجابات أن النسبة الأكبر البالغة (75%) أكدوا عدم مشاركتهم في التطوير المتمثلة بالأفكار والآراء والمقترحات من ذوي الاختصاص التي تهدف إلى رفع مستوى الخدمة بالرؤية والتخطيط السليم، أما النسبة المتبقية البالغة (25%) فأكدوا الأخذ بآرائهم ومقترحاتهم عبر المخاطبات والكتب الرسمية للتخطيط الاستراتيجي التي ترفع إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لاستحصال الموافقات الرسمية لغرض التنفيذ.

التوصيات:

1- السعي لإنشاء وحدات إدارية للجودة تظهر في الهيكل التنظيمي للجامعة بمشاركة الأمين العام للمكتبة المركزية يوضح الإستراتيجية والتخطيط والصلاحية كافة المعنين لتنفيذها باتخاذ القرارات الضرورية المدروسة لتنفيذ سياسات الجودة بشكل سليم.

2- الاستعانة بخبراء واختصاصيين في مجال الجودة لتقديم دورات تدريبية دورية للعاملين في المكتبات الجامعية سواء في الداخل أو الخارج .

3- العمل على تجهيز الأمانة العامة بما تحتاجه من الأجهزة المكتبية الحديثة والبرامج المكتبية والانظمة المتطورة للعمل على تنفيذ خطة التطوير الخاصة بالجودة والعمل على مراقبتها دورياً.

4- ضرورة القيام بدراسات استطلاعية للتعرف على متغيرات ومقومات وابعاد الجودة في المكتبة المركزية لعملية التحسين وبث الوعي الثقافي في المجتمع الجامعي لتحصل الجامعة على مكانة مرموقة على الصعيدين المحلي والدولي.

CONFLICT OF INTERESTS

There are no conflicts of interest

المصادر:

[1] العزاوي، محمد. أنظمة إدارة الجودة والبيئة. عمان: دار وائل للنشر، 2005.

[2] الترتوري، محمد عوض . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: المسيرة للنشر والتوزيع، 2006.

[3] بوعافية، السعيد قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات قسنطينة: رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات والمعلومات، 2007.

[4] الخطيب، محمد. الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم.- الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع، 2012.

[5] الجوير، عبد الرحمن. إدارة الجودة الشاملة: الاتقان في الفكر الإسلامي المعاصر.- ط3، المدينة المنورة، 2014.

[6] فرحات، ثناء. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات . مجلة المكتبات والمعلومات العربية. س 33، ع3، 2008.

[7] الحداد، فيصل. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة جامعة القاهرة: كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات: رسالة دكتوراه، 2008 .

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License
Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652
www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH Email: humjournal@uobabylon.edu.iq