

## جودة خدمة المكتبات الجامعية

أ.م.د. صبا حسين  
جامعة بغداد. مركز دراسات المرأة

أ.م.د. لمياء حسين مولى  
معهد الإدارة/ الرصافة

### الملخص:

يهدف البحث الى التعريف بمفهوم ادارة الجودة الشاملة بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص كمعايير لقياس جودة خدمات المعلومات مع الاشارة الى مكتبة كلية الآداب- لجامعة بغداد كأ نموذج لقياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. تم اعتماد منهج دراسة الحالة لواقع اداء المكتبة من حيث الخدمات التي تقدمها ، وتم الاعتماد على المقابلة والاستبانة ( التي وزعت على اساتذة وطلبة الدارسات العليا والأولية ) . وقد توصل البحث الى نتائج عدة منها :

- ان مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة ضعيفة مما انعكس على انخفاض مستوى الأداء
- ان تقييمات المستفيدين للخدمة كانت سلبية لأنها لا ترتقي الى مستوى توقعاتهم من الخدمة
- اما التوصيات فنذكر منها :
- الاهتمام بالقوى العاملة بالمكتبة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم كونهم هم الذين يقدمون الخدمة سواء كانت ا فنية او ادارية .
- ضرورة الاهتمام بما يطرأ من عيوب وخلل في اثناء استخدام المستفيدين للمكتبة وصولا الى مبدأ الاحتفاظ بالمستفيد .

### المقدمة

يشهد العالم الحديث عدة متغيرات لمختلف الميادين ، سواء كانت سياسية أو اجتماعية او اقتصادية ، وفرضت العولمة حرية انتقال أرس المال المادي والبشري فضلا عن التقنية والمعلومات دون ان تكون هناك أي قيود تحد من هذه الحرية حتى اصبح العالم قرية صغيرة، مما دعى الكثير في المستفيدين واصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات الى البحث عن مؤسسات خدمية تشير بجودة الخدمة التي تقدمها . لذلك تسعى كثير من المؤسسات ومنها المكتبات ومراكز المعلومات ايا كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين حتى تصل لدرجة التميز من اجل تحسين مستوى ادائها. لذا تعد الجودة إحدى القضايا المهمة التي شغلت مسؤولي الإنتاج والتسويق منذ زمن

بعيد، وهذا الاهتمام انتقل إلى جميع المؤسسات والمنظمات في الوقت الراهن لما حققه تطبيق نظام إدارة الجودة من مكاسب في عملية التنمية والتطوير، سواء كان على مستوى القطاع الخاص أو الحكومي، وبغض النظر عما ترمي إليه المؤسسة أو المنظمة من أهداف ربحية أو غير ربحية، وسواء كانت مخرجات إنتاجها سلعية أو خدمية.

اما الجودة في التعليم الجامعي فأنها تبدأ بترجمة رغبات وتوقعات المستفيدين من المؤسسات التعليمية الجامعية الى مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات والعمليات والمخرجات للمستويات التي تتطابق مع توقعاتهم وتحقيق رضاهم التام عن السلع او الخدمات التي تقدم لهم ، يأتي بعد ذلك تحديد الرسالة ووضع الأهداف طبقا للمواصفات القياسية للأداء وليس الأنجاز فقط ، لربط المؤسسات والمنظمات بسوق العمل المحلي والدولي وتحقيق الاستجابة للمتغيرات المتسارعة في التطوير مع ضرورة اعتبار العاملين جزء رئيس من عملية التخطيط والتنفيذ.

#### الإطار العام للبحث

#### أولا: مشكلة البحث

- تحاول مشكلة البحث الاجابة على التساؤلات الآتية :
- التعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب - جامعة بغداد للمستفيدين ؟
  - بيان هل الخدمات الموجودة فعلا بالمكتبة تتصف بالجودة ام لا ؟
  - التعرف على مدى تتطابق خدمات المعلومات المقدمة مع معايير الجودة الشاملة ؟

#### ثانيا اهمية البحث :

إدارة الجودة الشاملة فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة الخدمات، وتسعى إلى تحقيق الاستخدام الأفضل للموارد البشرية والمادية، وذلك من خلال مشاركة النظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في

تحقيق الكفاءة لهذه الموارد والسعي إلى استخدام أساليب التحسين المستمر للخدمات ، وذلك لتلبية حاجات ورغبات المستفيدين والسعي لإرضائهم ومن ثم إسعادهم، فضلاً عن تحقيق الأهداف السامية التي تصبو إليها المكتبات الجامعية في النمو والبقاء والاستمرار وخدمة المجتمع. والمكتبات الجامعية وخاصة الانسانية منها من احوج المؤسسات العلمية لمثل هذا التقويم لما لها من اثر فاعل في تقديم خدمات متميزة للمستفيدين منها وبأحدث المصادر العلمية، وان مثل هذه الدراسات سوف تدفع القائمين على ادارة مكتبة كلية الآداب والادارة العليا للكلية والجامعة الى السعي من اجل تطوير المكتبة واستمرار تقدمها وبما يتناسب مع اهمية الدور العلمي الملقى على عاتقها.

#### ثالثاً اهداف البحث :

١- بيان مفهوم ادارة الجودة الشاملة بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص.

٢- بيان مفهوم تقويم الاداء في المكتبات الجامعية.

٣- التعرف بواقع مكتبة كلية الآداب / جامعة بغداد .

٤- تقويم اداء المكتبة قيد البحث من حيث الخدمات المقدمة واجراءات العمل وفقاً لمعايير الجودة الشاملة التي اعتمدت في البحث .

#### رابعاً: منهج البحث :

اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة للمكتبة المركزية لكلية الآداب جامعة بغداد فضلاً عن الاستبانة ، كما استخدم اداة، SERVQUAL والتي تستخدم على نطاق واسع لقياس تقييم المستفيدين للخدمة المقدمة من حيث الجودة ، كما استخدم برنامج ( SPSS ) في عملية ادخال وتحليل المعلومات المتعلقة بالمستفيدين

#### خامساً: أدوات جمع البيانات

- الملاحظة بالاطلاع على المكتبة واقسامها

- المقابلة مع مديرة المكتبة وموظفيها

- الاستبانة حيث تم توزيع استبانة على المستفيدين من اساتذة وطلبة الدراسات العليا والأولية في كلية الآداب (

حيث بلغ عددهم ١٥٠ مستفيد.

عينة البحث :

عينة عشوائية على اساتذة وطلبة الدراسات العليا والأولية (المرحلة الرابعة )

الجانب النظري للبحث

اولا- ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management

وتشمل جودة العمليات بالإضافة الى جودة المنتج وتركز على العمل الجماعي وتشجيع المشاركة للعاملين واندماجهم اضافة الى التركيز على العمل ومشاركة الموردين وقد بدأ هذا المفهوم بالظهور في الثمانيات من القرن العشرين . وكان المستهلك الامريكي يفترض انه يحصل على افضل السلع والخدمات وكانت عبارة ( صنع في اليابان ) موضع سخرية ولكن الامر تغير في السبعينات من القرن العشرين نتيجة المنافسة القوية على صعيد المنتجات الالكترونية والسلع المصنعة وخصوصاً اليابانية وبهذا تعددت الخيارات امام المستهلك لاختيار السلع الافضل من حيث الجودة والسعر وتمكن اليابانيون وحدهم من تأسيس مفهوم القيمة ( Value ) وغيروا فلسفتهم في تصميم المنتج بحيث لم تعد الكلفة حائل من دون تحقيق الجودة العالية وكان تطبيق الجودة الشاملة مقتصر على قطاع الصناعة اما الان فاصبح تطبيقها ممكناً على مؤسسات الخدمات كافة واصبحت الشركات الناجحة تستخدمها بشكل يومي ولم تعد شيئاً جديداً (١). واختلف تقسيم مراحل تطور الجودة الشاملة وادارة الجودة فمنها من قسمها الى ثلاث مراحل تتمثل

بالاتي (٢):

<sup>١</sup> - النعمي، محمد عبد العال ، راتب جليل صويصي : تحقيق الدقة في ادارة الجودة : مفاهيم وتطبيقات، عمان : اثناء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨م، ص١٦.

<sup>٢</sup> - محمد سمير احمد . الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية . - عمان : دار المسيرة، ٢٠٠٩م، ص ٧٠.

المرحلة الاولى : - مرحلة الفحص والتفتيش والجودة ونعني الرقابة على جودة المنتج او الخدمة في الخمسينات منذ القرن العشرين واظهر الامريكي فينغام مفهوم الرقابة على الجودة ويؤدي الى انتاج السلع والخدمات بصورة اقتصادية مطابقة لحاجات المستهلك .

المرحلة الثانية : وتتمثل في الستينيات والسبعينات من القرن الماضي وظهر فلسفة ديمينج وفلسفة تروسيبي وجوردان ومرحلة ظهور مفاهيم الجودة نتيجة لأنشاء اللجنة الفنية لا دارة الجودة المنبثقة من الاتحاد العالمي للمعايير ( International organization standard ( ISO ) في نهاية ١٩٧٩ .

المرحلة الثالثة : وتتمثل في ( ١٩٨٠ - ١٩٩٥ ) تطور مفاهيم الجودة وظهرت الحاجة الى - التطبيق الشامل .

ثانيا- مبررات تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات

هنالك عدة مبررات لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة تتمثل في الاتي<sup>٣</sup>:

١ - سمة من سمات عصر المعلومات هي عالمية نظام الجودة.

٢ - ان نظام الجودة الشاملة يتصف بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.

٣- ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصيلة النهائية من وجود المكتبات .

٤ - نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة .

٥ - بعض الأنظمة والأساليب الإدارية تعاني من عدم جدواها في تحقيق الجودة الشاملة.

ثالثا - مستلزمات نجاح التنفيذ لأداره الجودة الشاملة

تتطلب نجاح لإدارة الجودة الشاملة عدة مستلزمات منها (٤)

اعتماد ادارة الجودة الشاملة-:

يشكل اعتماد ادارة الجودة الشاملة الخطوة الاساسية لتحقيق التحسين المستمر في العمليات من قبل الادارة ، اذ ن ينبغي ان تكون الجودة جزءًا متكاملًا من الخطة الاستراتيجية بما يتماشى مع وضع الخطط وتحديد الاهداف وامكانية تحقيقها.

التزام الادارة بفلسفة ادارة الجودة الشاملة

يمثل التزام الادارة بفلسفة ادارة الجودة الشاملة ترجمة فعلية لاعتماد هذه الفلسفة، اذ تعد مساندة الادارة العليا والتزامها بفلسفة ادارة الجودة الشاملة الخطوة الاولى في تحقيق التحسين المستمر للعمليات وبناءً على ما تقدم فاذا ما شعرت الادارة بانها قد عملت على توفير ما تطلبه نجاح فلسفة ادارة الجودة الشاملة فأنها بذلك تكون قد وفرت مدخلات نظام ادارة الجودة الشاملة بما يمكن من تطبيق هذه الفلسفة وتحقيق التحسين المستمر للعمليات.

٣-توفر نظام معلومات لا ادارة الجودة الشاملة-:

ينبغي تطوير نظام معلومات لا ادارة الجودة يبنى على اساس الحاسوب، كخطوة داعمة لعمليات التحسين وصولا الى جودة افضل من خلال توفير المعلومات اللازمة كإحدى المتطلبات الاساسية التي تساهم في تحسين العمليات والخدمات وتطوير نظام اتصال فعاله ومتكامل.

٤ -تشكيل فرق تحسين العمليات-:

تعد فرق تحسين العمليات وسيلة مهمة في حل المشكلات لتحسين العمليات اذ ينبغي جمع المعلومات واتاحتها امام الفريق لتعزيز الجهود المبذولة في تحديد الحلول للمشكلات وصولا الى تحسين جودة العمليات وتوصف فرق تحسين العمليات بانها وسيلة لمنح العاملين سلطة اكبر، وهي فعالية التبادل التنظيمي ، مما يمكنهم من تشخيص المشاكل وايجاد الحلول لها.

#### ٥ - صياغة البرامج التدريبية

تبرز الحاجة الى صياغة البرامج التدريبية لتنمية امكانيات الافراد وتضييق الفجوة بين ما ترغب بتحقيقه الادارة من اهداف وكفاءة وقدرات العاملين، وينبغي صياغة البرامج التدريبية بما يحقق تحسين العمليات حيث ازدادت أهمية التدريب ليس لأنها أنشطة مصممة ضمن الأنشطة الأساسية للمنطقة انما هي الأساس الذي تستند اليه الادارة للتعامل مع المشكلات واساليب حلها، ويعتبر التدريب عنصرًا مهمًا لا يمكن اغفاله من الادارة ، اذ ينبغي صياغة البرامج التدريبية اللازمة للمدراء والعاملين معًا.

#### ٦ - استخدام الاساليب الاحصائية

تشكل الاساليب الاحصائية عناصر اساسية في ادارة الجودة الشاملة لذا فان استخدامها من قبل الادارة يسهم في عملية كشف الاخطاء والمشاكل اسرع وصولا الى تحسين العمليات ، اذ تعد الاساليب الاحصائية وهي الأساس في التعامل مع المشكلات واساليب حلها، وافتقار المنظمة الى امتلاك مثل هذه الاساليب يعني انها غير قادرة على اداء وظائفها وبالتالي عدم قدرتها على ادخال التحسينات المستمرة.

#### رابعا - معايير تقويم ادارة الجودة الشاملة

تختلف معايير تقويم من مؤسسة إلى أخرى ومن نماذج تلك المعايير ما تستخدمه Malcolm Baldrige . National Quality وهي هيئة قومية أمريكية تأسست عام ١٩٨٧ في عهد الرئيس ريجان، تقوم بمنح جوائز

سنوية للمؤسسات الأمريكية التي تحقق أفضل النتائج من تطبيق إستراتيجيات ناجحة لتحسين الجودة . وتستخدم تلك الهيئة في تقويمها نظام النقاط التي توزع على سبعة عناصر إدارية أساسية هي (°) . :

١- نوعية القيادة

٢- المعلومات وتحليلها

٣- التخطيط الإستراتيجي للجودة

٤- إدارة الموارد البشرية

٥- الضمانات التي تكفل الجودة للمنتجات أو الخدمات

٦- نتائج الجودة .

٧- رضى العملاء

وتعطي الهيئة لكل عنصر من العناصر السابقة وزنا معيناً تحدد بموجبه عدد النقاط التي تخصص لهذا العنصر وعدد النقاط التي تخصص لكل عنصر فرعي

وتوزع العناصر السابقة على النحو الآتي :

العنصر	عدد النقاط
القيادة	١٠٠
المعلومات وتحليلها	٦٠
التخطيط الإستراتيجي للجودة	٩٠
الموارد البشرية	١٥٠
ضمانات الجودة	١٥٠
نتائج الجودة	١٥٠
رضى العملاء	٣٠٠

ويلاحظ من هذا التوزيع الوزن النسبي الكبير المخصص لرضاء العملاء وتقوم الهيئة المذكورة بزيارات ميدانية للشركات والمؤسسات الحصول على الأجر. ولكن في ظل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة يعتبر التعويض المالي هو أحد الطرائق التي يمكن بها مكافأة العاملين. فلقد أثبتت الدراسات أن العاملين لا يعتبرون الأجر هو الحافز الوحيد، بل يحبون أن تقابل جهوده بالثناء، ومن ثم يجب إشعارهم بذلك . أما أن القوى العاملة تشكل منجما هائلا مليئا بالمعلومات والفرص التي يمكن باستخدامها تطوير العمل وزيادة الإنتاج وخفض التكاليف، ولهذا يجب إشعار العاملين بأنهم أعضاء في فريق فائز .

#### خامسا : مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

اغلب التعاريف لأداره الجودة في المكتبات الجامعية ركزت على الوفاء باحتياجات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم ، اذ عرفت على انها عملية تركز على تقييم احتياجات المستفيدين من المكتبة ، ثم العمل على تحسين الخدمات الخاصة بهم ، ورفع مستوى رضاهم عن تلك الخدمات التي تقدمها وذلك بما ينسجم مع الأهداف العليا للجامعة (٦). وبناء على ذلك يمكن تعريف الجودة بأنها تسعى لتقديم افضل الخدمات المتوقعة من قبل المستفيد من المكتبات الجامعية عن طريق دراسة احتياجاته المستقبلية لخدمات المعلومات .

توجد مفاهيم عدة لأداره الجودة الشاملة نذكر منها (٧):

- ١- توافر التقنيات المطلوبة في المكتبات.
  - ٢- امكانية وسهولة الحصول على مصادر المكتبة .
  - ٣- درجة نجاح المكتبة في ارضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية .
- ولتطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات يحتاج منها الاهتمام بما يأتي:-

١- التعريف بسياسة المكتبة .

٢ - عمل رؤية ورسالة للمكتبة تعبر عن عملها الحالي وطموحاتها في المستقبل

٣ - التدريب والتعليم لتوحيد لغة الجودة في المكتبة

٤ - التعرف على متطلبات واحتياجات المستفيدين والعمل على تحقيقها

٥ - تحديث النظم الإدارية والهياكل التنظيمية داخل مكتبة الجامعة بما ينسجم مع مبادئ ادارة الجودة .

٦ - تحديث النظم الالوية باستمرار للمكتبة وخدماتها .

سادسا: فوائد تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

ان الأداء والربحية سيكونان الهدف الرئيسي لأداره الجودة الشاملة كعقد بين مورد الخدمة والمستفيدين اعتمادا على

معايير تلتزم بها الخدمة ويمكن اجمال فوائد تطبيق الجودة في المكتبات بما يأتي :

١- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات .

٢ - التأكيد على جودة الخدمة .

٣ - توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة .

٤- تقديم الخدمات للمستفيدين .

٥- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة الى جانب رفع كفاءة ادائها.

٦- تحسين الروح المعنوية للعاملين .

سادسا: مقياس جودة الخدمة Servqual

يتكون مقياس جودة الخدمة من خمسة ابعاد يضم كل منها بدوره من المتغيرات او العناصر وفيما يأتي بيان

المتغيرات الخمسة التي يحتوي كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس<sup>(١)</sup>

١- الجوانب الملموسة : وتتضمن اربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة او المكتبة ،

والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية ، والمظهر الأنيق لموظفيها وأخيرا جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها .

٢- الاعتمادية : يحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة او المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين ، واهتماماتها بحل مشاكلهم ، وحرصها على الدقة في اداء الخدمة ، والتزاماتها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين .

٤- الاستجابة: ويتضمن هذا البعد اربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبات بأعلام روادها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك ، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين ، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة المستفيدين ، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها المتعلقة بمعاونة المستفيدين .

٤- السلامة ( الأمان): ويحتوي هذا البعد على اربعة متغيرات اساسية وتقاس فيه حرص موظف المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها وشعور روادها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها ، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين ، والمامهم بالمعرفة ، وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من اداء اعمالهم والإجابة عن اسئلة المستفيدين .

٥- التعاطف: ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات شخصياً وتعاملهم لحاجات المستفيدين بالتحديد ، وملائمة ساعات عمل هذه المكتبات لتناسب كل الرواد واخير وجود برامج تعليمية متخصصة ( محاضرات ، ندوات ..... الخ ) ، بهذه المكتبات وعلى الرغم من ان المقياس قد تم تطوير واستخدامه واختياره اصلا في مجال خدمات التجارة ، فقد تعددت استخداماته وتطبيقاته سواء في المؤسسات الربحية او غير الربحية امثال المكتبات ومراكز المعلومات .

سابعا: قياس جودة الخدمة :

ان المحور الأساس في قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين ادراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة ، ولكن هذه الفجوة تعتمد من ثم على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها . أي بالإضافة الى فجوة الإدراكات ، التوقعات للمستفيدين هناك اربع فجوات اخرى تتلخص بما يأتي<sup>(١)</sup>:

١ - الفجوة الأولى : وتنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وبين ادراك الإدارة لتوقعات المستفيدين ، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة .

٢ - الفجوة الثانية : وتنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالشكل الحقيقي وبين ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين ، بمعنى اخر حتى لو كانت حاجات المستفيدين المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة ، فإنه لن يتم ترجمتها الى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود بموارد المؤسسة او التنظيم او عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة

- الفجوة الثالثة : وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالشكل الحقيقي لا يتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات وقد يرجع ذلك الى تدني مستوى مهارة القائمين على اداء الخدمة ، والذي يرجع بدوره الى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين .

- الفجوة الرابعة : وتنتج عن الخلل في مصداقية مؤسسة الخدمة ، بمعنى ان الوعود التي تقدمها المؤسسة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالمستفيدين تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل .

ثامنا : تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات :

حاولت المكتبات وعلى مر السنين تحسين خدماتها باستخدام اساليب مختلفة لأجل الوفاء التام بحاجات المستفيد في الوقت المناسب ولأول وهلة، الا ان محاولة استخدام اسلوب ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات المعلومات يبدو انه

قد جاء متأخر بعض الشيء ، ففي الولايات المتحدة كان اول تطبيق لمفهوم ادارة الجودة الشاملة ومن الدول الأخرى التي اخذت بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات هي بريطانيا و الدنمارك واستراليا على وجه الخصوص ، فقد تم تطبيق هذه الفكرة في العديد من المكتبات الأكاديمية بأستراليا ومكتبات جامعة موناخ ومكتبات جامعة فكتوريا للتكنولوجيا.

اما فيما يخص استخدام مقاييس جودة الخدمات في تقييم خدمات المكتبات مراكز المعلومات ، فقد تتجح الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية في تطبيقه على خدماتها وذلك بهدف تحديد اوجه القوة والضعف في الأداء بحيث يمكن تحسينه والارتقاء به بالشكل الذي يؤدي الى تحقيق اهداف تلك المكتبات ، ومن اهم تلك المحاولات او التطبيقات ، محاولة الباحثة هيربرت في عام ١٩٩٤ استخدام مقياس الجودة لتقييم خدمة الإعارة المتبادلة في المكتبات العامة الكبيرة بكندا.

اما على المستوى العربي فقد قامت جامعة قطر بالتعاون مع المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي بعقد مؤتمر تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات ونوقش فيه عدت محاور منها تقييم الأداء في المكتبات (المؤشرات والمعايير ، قياس جودة خدمات المعلومات ، مؤشرات القياس في البيئة الإلكترونية ، كفاءة برامج التنمية المهنية وتطوير مهارات اختصاص المعلومات ، المداخل الجديدة للتعليم والبحث في مجال المكتبات والمعلومات وتأثيرها على جودة الخدمات ، تعزيز الدور الريادي لاختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية (١)).

الجانب العملي للبحث

اولا: التأسيس ، الاقسام الاساسية لمكتبة كلية الآداب

تأسست المكتبة عند تأسيس كلية الآداب في جامعة بغداد سنة ١٩٤٩م. وتتكون من الأقسام الآتية :-

١- قسم ادارة المكتبة : يعمل بهذا القسم على ادارة المكتبة ويتضمن على الأقسام الآتية:

أ- قسم الفهرسة والتصنيف : يقوم هذا القسم بفهرسة وتصنيف الكتب التي تأتي الى المكتبة عن طريق الشراء

او التبادل او الهدايا حسب تصنيف نظام ديوي العشري العالمي (ط ٢١) واستخدام قائمة رؤوس الموضوعات العربية

قسم التسجيل : يقوم هذا القسم بتسجيل الكتب التي ترد الى المكتبة.

ج- قسم الأنترنت : يقوم بخدمة الباحثين من طلبة واساتذة من داخل وخارج الكلية .

٢ - قسم المراجع : يعمل هذا القسم على خدمة الباحثين والطلبة بتوفير المصادر المهمة والقيمة من المراجع

وتكون الاستعارة داخلية فقط لأهمية وندرة الكتب فيها .

٣- قسم الاستعارة العربي : يعمل هذا القسم على اعطاء الطلبة والأساتذة والموظفين الذين هم من داخل الكلية ،

حيث يشتمل هذا القسم على كتب عربية في اختصاصات اقسام الكلية التي هي ( التاريخ ، لغة عربية ، فلسفة ،

اجتماع ، اثار ، جغرافية ، علم النفس ، ) فضلا عن وجود قسم خاص باستعارة الكتب الانكليزية ايضا .

ثانيا- المبنى : تشغل المكتبة بنايات متفرقة من الكلية الا انها لاتتلائم والعمل المكتبي الى حد كبير لأسباب كثيرة

منها:-

١- بعض العيوب في التصميم الداخلي .

٢ - سوء استغلال لبعض المساحات المتوفرة

٣ - موقع المكتبة ليس بالمكان القريب والمناسب من اقسام الكلية.

ثالثا: المجموعة المكتبية :

تحتوي المكتبة على خمسة وسبعون الف عنوان من كتب ومجلات عربية وانكليزية لكافة الاختصاصات الإنسانية والعلمية التي تتضمنها الكلية وهي تتلاءم مع حاجات المستفيدين ويتم الحصول على المجموعة عن طريق الشراء من قبل لجنة مشكلة من الكلية او الإهداء من بعض الكليات والمؤسسات والأساتذة من داخل وخارج الكلية الا ان المجموعة في الوقت الحاضر تعاني من قلة المصادر وذلك لقلة التخصيصات المالية لشراء الكتب وتضم المكتبة الرسائل والاطاريح لطلبة الدراسات العليا.

#### رابعا : الكادر الوظيفي :

تعاني المكتبة من النقص الحاد في الكادر المتخصص في علم المعلومات والمكتبات اذ لا يوجد كادر متخصص سوى مديرة المكتبة الحاصلة على شهادة البكالوريوس في علم المعلومات والمكتبات ، وقد انعكس ذلك بشكل واضح على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة .

#### خامسا: الإجراءات الفنية

اثر نقص الكادر المتخصص في المكتبة الى تراجع مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة . اذ لا يوجد موظف يقوم بأعمال الفهرسة والتصنيف سوى مديرة المكتبة الذي يضاف لها اعباء القيام بالإجراءات الفنية للكتب الكثيرة في المكتبة . ويوجد في المكتبة فهرس بطاقي بالمؤلف والعنوان وأرس الموضوع ورقم التصنيف الذي تم وضع المعلومات فيه بالاعتماد على موسوعة التصنيف العشري (ط١ ) وقواعد الفهرسة الأنكلو- امريكية وقائمة رؤوس الموضوعات العربية .

سادسا : خدمات المكتبة : تقدم المكتبة مجموعة من الخدمات من خلال الأقسام الأتية : -

- ١- قسم الإعارة : تقدم المكتبة خدمة الإعارة الداخلية والخارجية اذ للمستعير الحق في مطالعة الكتاب داخل او خارج المكتبة . وقد وفرت المكتبة قاعات للمطالعة مجهزة بالأثاث المناسب مع توفر التهوية والتبريد . وتكون الإعارة الخارجية لطلبة الدراسات العليا اسبوعين واسبوع واحد لطلبة الدراسات الأولية .
  - ٢- قسم المطالعة يقدم المساعدة للطلاب وذلك بقيام الموظف المسؤول بتعليم الطلاب كيفية الوصول الى عناوين الكتب العربية والإنكليزية .
  - ٣- قسم الدوريات فيقوم بإعطاء المجالات العربية والإنكليزية استعارة داخلية فقط للباحثين من داخل وخارج الكلية .
  - ٤- قسم المراجع يقوم بتقديم استعارة داخلية فقط للمستفيدين من المكتبة دراسات عليا واولية . اذ يقوم بتقديم المساعدة للمستفيدين بإعطاء الكتب التي يحتاج اليها الباحث مع تعليمهم كيفية استخدام الكتاب وكيفية الاستفادة منه
- سابعاً : تحليل بيانات الأستبانة :
- تم اجراء الدراسة على ( ١٥٠ ) مستفيدا من خدمات مكتبة كلية الآداب بجامعة بغداد وذلك باستخدام مقياس الإدراكات / التوقعات والذي يقوم على اساس مقارنة توقعات المستفيد (ت) لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمنها ، وما يقابلها من ادراك فعلي (أ) للتجربة الفعلية للمستفيد . فمتى كانت المقارنة سالبة أي ان (ت) تزيد عن (أ) ، فإن مستوى جودة الخدم يكون منخفضا) ومتى ما كانت المقارنة موجبة او صفر (اي ان (ت) اقل من (أ) ، فإن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعا وهكذا. و الجدول الآتي يوضح تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة مقيسا بالفرق بين متوسطي الادراك والتوقعات لكل من العناصر ( المتغيرات ) التي يضمها بعد معين يختلف من متغير لآخر.

البعد	المتغيرات	أ-ت	Z(ز)
-------	-----------	-----	------

عدد خاص بنشر بحوث المؤتمر الدولي الرابع للجودة في التربية والتعليم في العراق في رحاب جامعة دهوك التقنية للفترة ٦-٧/٣/٢٠٢٤م.

٣.٢٠	٥.٥٠ -	توافر التجهيزات حديثة الشكل	١	الجوانب الملموسة
٣.٩٩	٠.٥٥-	جاذبية التسهيلات المادية	٢	
٣.٧٥	٠.٥٢-	المظهر الأنيق والزي الجيد للموظفين	٣	
٥.٠٩	٠.٦٧ -	جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات ، النشرات.... الخ	٤	
١٣.٣٠	١.٥٠ -	وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين	٥	الاعتمادية
١١.٤٠	١.٣٠-	اظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين	٦	
٩.٠٨	١.١٥-	تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة	٧	
١٢.٨٦	١.٤٥-	تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها	٨	
١١.١٤	١.٤٠ -	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المكتبة	٩	
١٢.٢٤	١.٤٩-	اعلام المكتبة للمستفيدين بوقت تأدية الخدمة	١٠	الاستجابة
١٢.٨٥	١.٤٧-	تقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة	١١	
١١.٢٥	١.٤٠-	الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة المستفيد	١٢	
٩.١٥	١.١٦-	عدم انشغال الموظفين في المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين	١٣	
١٠.٢٧	١.٣٥-	غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك الموظفين	١٤	السلامة
١٠.٤٨	١.٣٥-	شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة	١٥	(الأمان)
١٠.٢٢	١.٢٢-	التعامل الدائم بلباقة من قبل موظفي المكتبة	١٦	
٩.٣٤	١.١٦-	تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الأجابة	١٧	
٤.٨٨	٠.٥٥-	اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخصيا	١٨	
٨.٣٨	١.٨-	تقييم موظفي المكتبة لحاجات المستفيدين بشكل محدد	١٩	التعاطف
١٣.٣٣	١.٥١-	ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين	٢٠	
١٢.٥٠	١.٤٣-	توفير المكتبة لأماكن ملائمة لانتظار سيارات المستفيدين	٢١	
١٢.٥٠	١.٤٣-	وجود برامج تعليمية ممتازة	٢٢	

يتضح من الجدول أعلاه ان اعلى فرق بالنسبة للجوانب الملموسة ظهر في متغير جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة

مثل الكتيبات النشرات ..... الخ (-٠.٦٧) ) بينما اقل فرق (-٠.٥٠) ) ظهر في توافر التجهيزات حديثة الشكل

. اما بعد الاعتمادية فأن اكبر فرق كان بالنسبة لمتغير وفاء المكتبة بعودها في الوقت المعين (-١.٥٠) ، بينما اقل فرق (-١.٥١) يخص تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة . وفيما يتعلق ببعد الاستجابة فأن اعلى فرق يخص متغير اعلام المكتبة المستفيدين بوقت تأدية الخدمة (-١.٤٩) بينما اقل فرق (-١.١٦) يقابل متغير عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين . وبالنسبة لبعد السلامة (الأمان) فأن اكبر فرق ظهر بالنسبة لمتغير شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة (-١.٣٥) ، بينما ادنى فرق (-١.١٦) امام متغير تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الإجابة عن اسئلة المستفيدين .واخيرا فأن اعلى فرق في المتغيرات بعد التعاطف يخص متغير ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين (-١.٥١) ، بينما اقل فرق (-٠.٥٥) يقع امام متغير اهتمام موظفي المكتبة اهتماما شخسيا بالمستفيدين .

امام مستوى جودة الخدمة فيوضحه الجدول الآتي من خلال الفرق بين متوسطي الأدراك والتوقعات لأبعادها

كما موضح:

ابعاد الخدمة	متوسط الادراك (أ)	متوسط التوقعات (ت)	الفرق (أ-ت)	Z (ز)
الجوانب الملموسة	٤.٣٠	٥.٧٦	-١.٤٦	١٥.٤٠
الاعتمادية	٤.٤٠	٥.٠٦	-٠.٦٦	٨.٥٠
الاستجابة	٤.٦٠	٥.٨٣	-١.٢٣	١٢.٦٠
السلامة (الأمان)	٤.٥٥	٥.٨٩	-١.٣٤	١٣.٨٠
التعاطف	٤.٢٠	٥.٦٨	-١.٤٨	١٥.٢٠
المتوسط الجمالي العام (متوسط المتوسطات)	٤.٤١	٥.٦٤	-١.٢٣	١٢.٦٠

جدول رقم (٢) مستوى جودة الخدمة من خلال الفرق بين متوسطي الأدراك والتوقعات لأبعادها يتضح الاتي :  
وبتحليل الجدول رقم ( ٢ ) يتضح الاتي:

1- ان الفرق بين المتوسط الإجمالي العام للأدراك ومثله بالنسبة للتوقعات هو فرق سلبي (-١.٢٣)، مما يعني ان مستوى جودة الخدمة موضع الدراسة منخفض ويعكس ذلك قصورا في اداء المكتبة موضع الدراسة.

٢ - بالنسبة لمستوى كل من الأبعاد الخمسة للخدمة موضع الدراسة فإن الفرق السلبي بين متوسط الأدراك ومتوسط التوقعات لكل بعد يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمة في كل من هذه وان كانت هناك اختلاف في هذا الفرق من بعد لآخر فعلى سبيل المثال ، فإن اعلى فروق توجد في بعدي الجوانب الملموسة والتعاطف (-١.٤٦، -١.٤٨) لكل من البعدين بينما اقل الفروق يخص بعد الاعتمادية (-٠.٦٦) . واخيرا يمكن القول ان مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مكتبة كلية الآداب لجامعة بغداد منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الأداء . وهذا يؤكد الحاجة الى اعادة النظر في جميع هذه الأبعاد وما يحتوي عليها من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه ، وذلك من اجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة ، مما ينعكس ايجابيا على المستفيدين من المكتبة ، بحيث تتلاشى او تقل الفروق بين ادراكهم الفعلي لها وتوقعاتهم بشأنها .

#### النتائج:

تبين من خلال تحليل نتائج معايير الجودة الشاملة عن تقويم جودة اداء الخدمات المكتبية في المكتبة قيد الدراسة بالاعتماد على عينة البحث من حيث الاجراءات الفنية المتمثلة بالاتي:

١- تبين نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبة كلية الآداب التابعة لجامعة بغداد فقد استخدمت المعايير الخمسة الخاصة بقياس جودة الخدمة. وقد تبين بأن تقييمات المستفيدين للخدمة الحقيقية كانت سلبية لأنها لم تصل الى مستوى توقعاتهم واكد ذلك متوسط اجابات المستفيدين على المقياس .

٢- أختلفت توقعات المستفيدين من المكتبة ، حيث انه في كل زيادة يحصل المستفيد توقعات جديدة مما انعكس ذلك على المعايير والأبعاد التي يقيم على اساسها المستفيد جودة الخدمة الفعلية مختلفة باختلاف عدد مرات الزيادة .

٣- ان اعلى فرق بالنسبة للجوانب الملموسة ظهر في متغير جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات والنشرات هو (-٠.٦٧) واقل فرق (-٠.٥٠) ظهر في توافر التجهيزات حديثة الشكل .

٤- اكبر فرق في بعد الاعتمادية كان لمتغير وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين (-١.٥٠) بينما اقل فرق (-١.٥١) يخص تأدية الخدمة بطريقة الصحيحة من اول مرة .

اعلى فرق في بعد الاستجابة يخص متغير اعلام المكتبة المستفيدين بوقت تأدية الخدمة (-١.٤٩) بينما اقل فرق (-١.١٦) يقابل متغير عدم انشغال موظفين عن الاستجابة الفورية للمستفيدين .

٦- أكبر فرق لبعث السلامة ( الأمان ) ظهر في متغير شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة (١٠٣٥-) وادنى فرق ( -١٠١٦) يقع امام متغير تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الإجابة عن اسئلة المستفيدين .

### التوصيات

١. ضرورة القيام بإجراءات التقييم بصورة مستمرة من خلال الاستبانات المقدمة الى المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم ،ومدى ملائمة الخدمات المقدمة مع متطلبات التدريس والتعلم مع مقارنة بالخدمات التي تقدمها الكليات المماثلة .
٢. العمل على زيادة عدد العاملين في المكتبة والذين يمتازون بالمعرفة بالأمر المكتبية وتكنولوجيا المعلومات لمواجهة متطلبات المستفيدين ولغرض الضمان لنجاح هذا النوع من المكتبات فضلا عن ذلك التركيز على البرامج التدريبية على البعد السلوكي والشخصي في الخدمة كالعقابلية للاحتتمال والتسامح والتلقي والتقبل والابتكار .
٣. العمل على رفع ساعات الدوام الرسمي للمكتبة بما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين وتوفير الوقت اللازم للبحث والدراسة . والاهتمام بما يطرأ من مشاكل في اثناء استفادة المستفيد من خدمات مكتبة كلية الآداب جامعة بغداد وصولا الى مبدأ الاحتفاظ بالمستفيد الدائم ذلك لأن المكتبة يجب ان تنظر الى المستفيد على انه عميل الطلب لأكثر من مرة .
٤. من المهم مواكبة التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا وتفعيل دور المكتبة الافتراضية لما لها اهمية كبيرة في متابعة اهم الاصدارات العلمية الحديثة في مجالات العلمية والانسانية كافة .
- ٥ - ضرورة الاهتمام بالأبعاد الخاصة بالجودة وخاصة المعايير التي يصعب على المنافسين اعتمادها من خلال التركيز على ابعاد قد اغفلتها المكتبات الأخرى بحيث تكون ميزة تنافسية يصعب تقليدها او حتى غير موجودة .

### قائمة المصادر حسب التسلسل

- ١ - النعيمي ،محمد عبد العال ، راتب جليل صويصي : تحقيق الدقة في ادارة الجودة : مفاهيم وتطبيقات، عمان : اثناء للنشر والتوزيع ، -٢٠٠٨ .
- ٢ - محمد سمير احمد . الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية . -عمان : دار المسيرة،٢٠٠٩ .
- ٣- محفوظ احمد جودة. ادارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات . - ط٣ . - عمان : دار وائل ، ٢٠٠٦ ، .
- ٤-أبو الخير، ثامر محمد . الجودة الشاملة وتقييم الاداء في المكتبات الاكاديمية " تجربة كلية الامير سلطان للسياحة والادارة بجدة " .\_ القاهرة : مكتبة الاهرام للبحث العلمي ، ٢٠١٠ .

٥- جوزيف جابلولسكي . ادارة الجودة الشاملة . [www.edara.com](http://www.edara.com)

٦- الترتوري ، محمد عوض . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . - عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٨ .

٧- الهادي ، محمد . ادارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات . مجلة الاتجاهات الحديثة والمعلومات . مج ٩ ، ١٧٤ ، ٢٠٠٢ .

٨- parasuraman , A. Zeithaml , V. A . and Berry , L . LSERVQUAL : A Multi - I tem Scale for Measuring Consumer perceptions of Service Quality " , Journal of Retailing , 64 (1) : 12-37

٩ - Parasuraman , A . Zeithaml , V.A. and Berry , L.L ( 1985)Aconceptual Model of service Quality and Its Implications for future Research" . Journal of Marketing 49 - 41 - 51.

١٠ - Brewer , P.C. & Speh , T.W. ,(2001), Adapting The Balanced Scorecard to Supply Chain Management " Sup Chain Management Review " , 5 (2) .