

الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية
الكلمات المفتاحية (الجودة الشاملة - العاملين - المستفيدين - دار الكتب
والوثائق الوطنية)

م.هناء عبد الحكيم
كلية الآداب - قسم المعلومات والمكتبات

The comprehensive quality in the national library and
documentation
TEACHER . HANAA ABDUL HAKIM
college of Arts . department information of libraries

مستخلص

هدف البحث التعرف على مستوى تطبيق الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية من خلال اراء جودة العاملين في الدار ورضا المستفيدين عن جودة خدمات المعلومات. لقد استخدم البحث منهج دراسة الحالة واستخدم العينة الطبقية التناسبية لمجتمع العاملين والبالغ عددهم ٨٥ استمارة بعد استبعاد الاستمارات الغير مكتملة الإجابة من المجموع ولقياس رضا المستفيدين وزع ٣٥ استمارة وكذلك بعد استبعاد الاستمارات الغير مكتملة وخرجت الدراسة بعدد من النتائج

١- ان اوقات الدوام مناسبة جدا لتقديم كافة الخدمات المكتبية في دار الكتب والوثائق الوطنية بوسط مرجح

٣,٨٨ ووزن منوي ٧٧,٦٤

٢- اعتمدت دار الكتب والوثائق الوطنية على نظام المركزية في سياستها للعاملين في الدار بوسط مرجح ٣,٧٦

ووزن منوي ٧٥,٢٩

٣- أما لقياس رضا المستفيدين أن اختصاص التاريخ بأعلى نسبة ٧١,٤٤ % من بقية الأقسام

وتوصل البحث إلى الآتي

١- الاهتمام بالنشاطات الثقافية والمعارض والدورات التدريبية والمؤتمرات والندوات الخارجية والداخلية في صميم

العمل

2- ضرورة التعاون بين المكتبات الوطنية داخل القطر وخارجها في مختلف المجالات الاستفادة من الخبرات وتبادل المعرفة

Abstract

The research aims to identify the level of overall quality of the application in the National Library and National documents and the statement of the extent of the disparity in the quality of workers in the house and the general level of beneficiary satisfaction with the quality of information services. We have research used the case study method was used stratified proportional to community workers totaling 85 form after excluding forms incomplete answer of the total and for measuring user satisfaction questionnaire distributed 35 as well as after excluding incomplete forms and exited the study

results

Bedding

1. The professions in Dar National Ketbwaluthaiq higher by 62.53%
2. The educational attainment of workers in Casablanca to the testimony of the mulberry Laure us higher by 54.11%
3. As for measuring user satisfaction that the jurisdiction of the date the highest percentage of 71.44% of the rest of the sections

The research found to CAPS

1. interest activities and cultural exhibitions, training courses and conferences Allah external and internal seminars in the heart of the action
2. The need for cooperation between national libraries in different areas and take advantage of expertise and knowledge sharing

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

١- مشكلة البحث

تعد المكتبة الوطنية مؤسسة ثقافية تربية لها دور في خدمة الحياة الثقافية والفكرية والعلمية من خلال جمعها وحفظها للنتاج الفكري العراقي والوثائق الرسمية وشبه الرسمية التي تشكل مجموعتها مصدرا اساسيا لمختلف المعلومات المتعلقة بتطور اوجه الحياة السياسية والاجتماعية والفكرية والاقتصادية والثقافية للبلد وبغض النظر عن المستويات الثقافية كان لابد من التساؤل ما مدى تطبيق الجودة الشاملة في موقع دار الكتب والوثائق الوطنية والتجهيزات والادارة والمجموعة والخدمات التي تقدمها واصبحت الجودة الشاملة من ضرورات ومقومات نجاح اي مكتبة لذلك يجب التعريف بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات من اجل الارتقاء بالمكتبة نحو الافضل من خلال الاجابة على التساؤلات التالية:

١- ماهو مفهوم الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية ؟

٢- ماهو واقع الجودة الشاملة وممارسة تطبيقها في دار الكتب والوثائق الوطنية ؟

٣- ماهي ابرز المشكلات والصعوبات التي تواجهها الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية ؟

اهمية البحث

تكمن اهمية البحث من اهمية تطبيق الجودة الشاملة في الادارة وفي الخدمات التي تقدمها المكتبة لمستفيديها والتأكد من ضرورة مفهوم الجودة ووضع الحلول المناسبة للمشكلات بالطرق السليمة وزيادة كفاءة العاملين وتحسين ادائهم من اجل الارتقاء بالمكتبة نحو الاحسن

٢- اهداف البحث: يهدف البحث الى التعرف

١- تشخيص الواقع الحالي لمفهوم الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية

٢- امكانية تطبيق الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية

٣- رفع كفاءة الملاك الوظيفي في دار الكتب والوثائق الوطنية من خلال تطبيق الجودة الشاملة

٤- التعرف على المشكلات التي تعترض تطبيق الجودة الشاملة ووضع الحلول المناسبة

٤- منهج البحث

استخدام منهج دراسة الحالة في البحث

٥- حدود البحث

أ - الحدود الموضوعية : مفهوم تطبيق الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية

ب - الحدود المكانية : دار الكتب والوثائق الوطنية

ت - الحدود الزمانية : تم جمع بيانات البحث في العام الدراسي ٢٠١٤ - ٢٠١٥

مجتمع البحث

١- العاملين في دار الكتب والوثائق الوطنية بعد استبعاد (مادون ،الابتدائية، والمتوسطة)
لذا تم الاعتماد على عينة طبقية بنسبة ٢٥% والبالغ عددهم ١٠٠ استمارة تم توزيعها
على الموظفين وتم الاجابة على ٨٥ استمارة ، ١٥ استمارة تم استبعادها بسبب عدم تكامل
الاجابات

٢- مجتمع الثاني لقياس رضا المستفيدين خلال فترة زمنية بالاعتماد على عينة عشوائية بلغت ٥٠
استمارة وزعت تم الاجابة على ٣٥ استمارة وتم استبعاد البقية لانها اجاباتها لم تكتمل

٦- ادوات جمع البيانات

تم الاعتماد على الادوات التالية :-

١- الاستبانة اعتمدت اداة الاستبيان كأداة مساعدة في جمع البيانات وتحليلها لغرض
الحصول على المعلومات الخاصة بالعاملين ملحق رقم (١) والمستفيدين من دار الكتب
والوثائق الوطنية ملحق رقم (٢)

٢- السجلات والوثائق الموجودة في دار الكتب والوثائق الوطنية

٣- الملاحظة تم اعتماد الملاحظة للتأكد من ضمان مصداقية الاجابة على اسئلة الاستبانة

٧- الاساليب الاحصائية

تم استخدام الاساليب الاحصائية الاتية

النسبة المئوية الجزء $\times 100$

الكل

الوسط الحسابي المرجح وذلك عبرالقانون الاتي(١)

$$\text{الوسط الحسابي المرجح} = 1 \times 5 + 2 \times 4 + 3 \times 3 + 4 \times 2 + 5 \times 1$$

مجموع

الوزن المنوي وذلك عبرالقانون الاتي (٢)

$$\text{الوزن المنوي} = \text{الوسط المرجح} \times 100$$

الدرجة القصوى

حيث تم اعتبار ان الاجابة على اوافق حدا ٥ ، اوافق ٤ ، اوافق الى حد ما ٣ ، لاوافق ٢ ، لاوافق مطلقا ١

٨ - الدراسات السابقة

١- جنان صادق ، سهامة غفوري . تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المحوسبة في مكتبة الجامعة المستنصرية : وفق متطلبات مواصفة الايزو . - المجلة العراقية للمعلومات ، مج ٩ ، ع ٢ ، ٢٠٠٨ . ص ٤٤

هدف البحث الى تطبيق ادارة الجودة الشاملة واسسها على خدمات المعلومات المحوسبة في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية لمعرفة درجة رضا المستفيدين عن جودة خدمات المعلومات عند مقارنتها مع نظام الايزو ٩٠٠٤ - ٩٠٠٠ استخدم منهج دراسة الحالة وذلك لدراسة الواقع الفعلي للحالة المعنية وتم تصميم نموذج استمارة عمل وحدة المعلومات المحددة فيها قواعد البيانات المصممة علميا (الكتب والرسائل) اضافة الى خدمات الى البحث الالي للمستفيدين وتم تحليل الاستمارة المصممة لوحدة المعلومات للتعرف على مدى تطابق مواصفات الايزو ٢٠٠٩ - ٢٠٠٤ لتحقيق ادارة الجودة الشاملة للخدمات باستخدام الاساليب الاحصائية (المتوسط ، والانحراف المعياري) وتوصل البحث الى عدد من النتائج منها :

١- وجود حالة ضياع في اوقات انجاز الاجراءات الخاصة بعملية الادخال
٢- ان اعلى نسبة استرجاع لقواعد المعلومات الخاصة بالاقراص المكتتزة كانت خلال يوم ٢٠٠٧ - ٧ - ٣٠

٣- لم تتوفر الحماية او المراقبة على المواد المخلة والمسترجعة
٢- وحيد موسى سعد . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات : دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية . - مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٩ . ص ٣٤٠

هدفت الدراسة الى طرح دراسة تطبيقية لخدمات المعلومات الالكترونية من حيث الماهية والخصائص والانواع كما هدفت ايضا الى تقييم دراسة الجودة الشاملة في مجال المكتبات المصرية استخدمت الدراسة مقياس (ف أ زيثامل) لقياس ولاء المستفيدين بعد تطويعه ليتماشى مع خدمات المعلومات لالكترونية كذلك تصميم واقتراح الخطوات التنفيذية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المصرية تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الالكترونية وكانت هذه المكتبات

١- دار الكتب والوثائق القومية
٢- المكتبات العامة وشملت مكتبة المعادي العامة ، والبحر الاعظم العامة ، وخالد بن وليد العامة ، ومبارك العامة ، والقاهرة الكبرى
استخدم الباحث المنهج الوصفي (مع التركيز على المنهج المسحي ومنهج تحليل الوثائق)
ومن ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة الاتي

- ١- يميل التوجه العام نحو الموافقة على جودة الاداء الفعلي لخدمات المعلومات الالكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة
 - ٢- اظهرت النتائج وجود درجة عالية من التباين بين المكتبات قيد الدراسة في الابعاد المطروحة لقياس الجودة
 - ٣- تبين من خلال الدراسة الميدانية عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الديموغرافية المطروحة وادراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الالكترونية المقدمة
- ٣-رشيد حميد مزيد .قياس تطبيق الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تطبيقية . - اطروحة دكتوراة ، الجامعة المستنصرية ،كلية الاداب ،قسم المعلومات والمكتبات ،٢٠١١ ، ١٥٨ ص
- تهدف الدراسة الى التعرف على مستوى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية وبيان مدى التفاوت في جودة الخدمة المكتبية المقدمة من المكتبات الجامعية موضوع الدراسة وقياس المستوى العام لرضا المستفيدين عن جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية مع بيان الاسس المعتمدة في تقويم الاداء لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية لفد استخدمت الدراسة كل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي بجمع البيانات واستخدمت الدراسة العينة العمدية لتمثيل مجتمع الدراسة والبالغ عددهم ٥٩٥ استمارة بعد استبعاد الاستمارات الغير مكتملة من المجتمع الفعلي والبالغ ١٢٩٣٣ طلبة الدراسات العليا واعضاء الهيئة التدريسية وقد تم عرض النتائج التحليل في ٢٥ جدول واسفرت الدراسة من جملة النتائج من ابرزها
- ١- وجود فروق بين المعدل العام للخدمة الفعلية والمعدل العام للخدمة المتوقعة بشكل عام بين المكتبات موضوع الدراسة مع وجود تفاوت في هذه الفروقات
 - ٢- لقد تحددالفرق بين المعدل العام بين متوسطي الخدمة الفعلية والمتوقعة على مستوى المكتبات موضوع الدراسة ب (٠,٥ ٠٤ ،وهو فارق سلبي

الفصل الثاني : الاطار النظري

مفهوم الجودة الشاملة

يستخدم مصطلح الجودة quality بمعنى النوعية كفكرة عامة تعكس المستوى المتميز يعني كيفية القياس والتعبير الكمي عندما تكون الاشياء ملموسة كما هو الحال في المنتجات المصنعة ومدى تطابقها مع المعايير الموضوعية ، اما الاشياء الاقل ملموسة مثل نوعية الخدمات المكتبية المعلوماتية فان تحديد النوعية صعبا جدا ويكون الحكم ذاتيا غير موضوعي (٣) وتعني شاملة (TOTAL) ان تحقيق الجودة يعتبر مسؤولية كل فرد في المكتبة على كافة المستويات كما يشتمل على كل جانب من جوانب العمل المكتبي وتؤكد ادارة الجودة الشاملة فكرة تكاملية ولا بد من تطبيقها على كل جانب من نشاطات المكتبة ذلك لان ادارة الجودة الشاملة تهتم بالتغيير الثقافي بحيث يضع كل فرد في المكتبة ملتزما بتقديم خدمات ذات جودة عالية (٤)

تعريف الجودة الشاملة

عرف الشوبير (٥) جودة الخدمة وهي بانها كأتي ان تشتمل على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ويتكون الجانب الاجرائي من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة اما الجانب الانساني للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بسلوكياتهم وممارستهم اللفظية مع المستفيدين وجودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او الفعلية اي التي يتوقعها او التي يدركها الواقع الفعلي وهي معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين مع هذه الخدمة ان ادارة الجودة الشاملة تشتمل على جودة العمليات بالاضافة الى جودة المنتج وتركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم اضافة الى التركيز على العمل ومشاركة الموردین وتتضمن الاتي (٦)

١- ضبط الجودة وجميع النشاطات والاساليب التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة اي استخدام.

٢- الفحص هي عملية فحص الانشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى المطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية فالمنتجات المطابقة للمواصفات تسلم الى العميل اما غير المطابقة فيها فيتم اتلافها او يعاد العمل عليها اجتماع باسعار العمل

٣- الادوات والقيام بالانشطة المتعددة للتأكد من تصميم السلعة او الخدمة مطابق للمواصفات المحددة وان الانتاج وما يتوافق مع المواصفات

٤- تاكيد الجودة وتعني توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الاخطاء منذ البداية بالقضاء على اسبابها وتتضمن الاجراءات اللازمة لتوفير الدقة بان المنتج او العملية تعني بمتطلبات الجودة الشاملة .

تلعب الجودة دورا محوريا في كفاءة اداء العمل الاداري فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا المستفيدين عما يقدمه من خدمات تتوافق مع متطلباتهم ومع الاهداف او مجموعة المعايير المحددة كما انها تتواصل من اجل التطوير والتجديد المستمر

افي حياتنا العملية يستخدم مصطلح quality بمعنى النوعية او الجودة هذا المصطلح استخدم في التطبيقات الخاصة بالعلوم والتكنولوجيا والتجارة والتعليم يعني كيفية القياس والتعبير الكمي اما شاملة تحقيق الجودة مسؤولية كل فرد في المكتبة تشتمل كل جوانب العمل في المكتبة او مركز المعلومات وتؤكد ادارة الجودة الشاملة (TQM) TOTAL QUALITY MANAGMENT (TOM) على ان الجودة فكرة تكاملية ولا بد من تطبيقها على جانب من نشاطات المكتبة ذلك لان ادارة الجودة الشاملة تهتم بالتغير الثقافي بحيث يصبح كل فرد في المكتبة ملتزما بتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية وفي مجال الخدمة المكتبية قام بول بتعريف الجودة انها فائدة او العائد الذي يتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين والوفاء باحتياجاتهم في اعمالهم وبالاستقراء الاسهامات المختلفة لمفكري ادارة الجودة الشاملة (٧)

وتقوم المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) في معياره رقم ٨٤٠٢ بتعريف الجودة تكامل الملامح او الخصائص المرتبطة بمنتج او خدمة ما بصورة وتؤدي الى تلبية احتياجات ومتطلبات محددة وعلى هذا فان تعريف هذا يرتبط بمدى التوافق مع المتطلبات والحاجات لكل من المدخلات والمخرجات المرتبطة باي عملية تتصل بانتاج الخدمة او المنتج المستهدف ويتطلب ذلك ضرورة حتمية التعرف على عناصر عدم التوافق وتحديد اساليب القياس التي يجب استخدامها لاكتشاف عدم التوافق ويتم تحديد الاهداف وخطط العمل المطلوبة للحد من المشكلات والقيود المؤثرة على جودة الخدمة المنتجة من مرفق المعلومات (٨) .

عرف أور (٩) الجودة بانها مدى جودة الخدمة المنتجة لفقد نوعية الخدمة وكفايتها واقتربت اقل المعايير اللازمة فان الجودة يحس بها المستفيدون من الخدمة بالاضافة الى كونها احدي خصائص الخدمة .

متطلبات نظام الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات (١٠)

هناك عددمن المتطلبات تتمثل بالاتي

- ١- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات
- ٢- قياس الاداء للجودة الشاملة
- ٣- ادارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الاداري والفني
- ٤- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الاداء
- ٥- تدريب وتعليم مستمر لكافة الافراد العاملين
- ٦- تأسيس نظام معلومات دقيق لادارة الجودة الشاملة

العناصر الاساسية لادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات (١١)

تتكون العناصر الاساسية لادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات من عدد من الجهات التي تتكون منها

١- دعم الادارة العليا : ادارة الجودة الشاملة هي عملية تستغرق وقتا طويلا من المبادرة والتطبيق القوي من الادارة العليا عن هذا الدعم مطلوب الجمهور لتعويض العاملين القائمين بتحسين الجودة

٢- التخطيط الاستراتيجي : اصبحت الجودة الشاملة في مجال المكتبات ذات علاقة وطيدة بمفهوم التخطيط الاستراتيجي حيث يتضمن الجودة الشاملة مجموعة من القواعد المنظمة يرافقها حشد الاليات تهدف مجملها الى اعطاء المستفيدين اعلى جودة للخدمة المعلوماتية في الوقت المناسب.

٣- المستفيد : تقع خدمة ورضا المستفيد في قلب عملية الجودة الشاملة فالجودة على انها جودة النتائج سواء كانت منتجات ام خدمات كما يقدمها المستفيد .

٤- التركيز على فريق العمل : وتفويض السلطة والتزام الفريق ضرورة اشتراك المؤسسة في تحسين جودة الخدمات والمنتجات لابد من اعطاء المسؤولين والسلطة الى اولئك الذين يقومون بتقييم وتحسين مجالات العمل .

٥- الالتزام بمواصلة التحسين : تقديم دورات والاساليب وطرق التعليم والتنمية المرتبطة بجودة الخدمات والمنتجات وتحسين جودة الانتاج بالاستمرار .

٦- السماح لكل فرد من العاملين بان يعمل مع الاخرين في اطار فريق لتحقيق التحسينات وزيادة الانتاجية المستهدفة.

٧- استخدام اساليب القياس يجب التركيز على القياسات الكمية والنوعية اذ يريد لعملية التحسين النوع.

مفهوم جودة الخدمات المكتبية وخصائصها

اصبحت الخدمات المكتبية ركنا اساسيا من اقتصاديات الدول ،اذ اصبح الطلب على الخدمات من ضرورات الحياة التي لايمكن الاستغناء عنها بسبب تعدد مسارات الحياة والارتفاع المستوى المعيشي المتمثل في الفائض من الدخل اضافة الى زيادة تخصصات مجالات تقديم الخدمة حيث اصبحت الخدمات مؤشر تقاس من خلاله قوة الاقتصاد حتى وصلت الى الأرقام ونسب متقدمة من الناتج المحلي الاجمالي للدول واصبحت الخدمات المكتبية تتطبعلاعليها خصائص الخدمات ولكنها تختلف بطريقة اداء العاملين والمعدات المستخدمة وكذلك طبيعة الأنشطة والاجراءات واختلاف رغبات المستفيدين لعل مفهوم الخدمات المكتبية لاتبدو اكثر وضوحا الامن خلال

استعراض خصائصها حيث تكسب الخدمة كمنتج عدة خصائص تميزها عن السلعة وتتمثل هذه الخصائص المميزة فيما يأتي (١٢)

١- التفاعل المباشر مع المستفيد

حيث يؤثر اتصال المستفيد وتفاعله مع مقدمي الخدمة كواجهة لهذا النظام وهو جزء من التأثير المباشر على مزاج وانفعالات وانطباعات المقدم المستفيد من الخدمة

٢- الجانب الغير ملموس

تتميز عملية تقديم الخدمة بانها انشطة تؤدي دون ان يكون لها كيان مادي ملموس وتتميز الخدمة بان لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في طبيعة واسلوب مقدمي الخدمة ولغتهم ومستوى التجهيزات ومكان تقديم الخدمة المستغرقة في تقديمها

٣- سرعة الاستجابة

فالخدمة لاتستهلك على مدة زمنية معينة ولايتأثر بها المستفيد الا مع بداية تقديمها ويمكن ان يزداد ذلك مع مرور الزمن من تقديم الخدمة وهذا على عكس السلعة التي يمكن تجربتها قبل استعماله

٤- عدم القدرة على التخزين

نظرا لان الخدمة هي اداء او جهد وليس شي مادي ملموسا فانه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية كما هو الحال في السلع المادية لايمكن تخزين الخدمة في وقت يوجد فيه طلب في حين يمكن تخزين الاجهزة والمعدات المستخدمة في انتاج الخدمة

٥- ضعف الملائمة في مستوى الاداء للخدمة

لاتتسم الخدمات في مستوى ادائها بالنمطية حيث يمكن ان يختلف مستوى المكتبية من قسم لآخر في نفس المكتبة وذلك من الصعب مراقبة الجودة في انتاج الخدمات ان تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لآخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد ومكان وزمان تقديمها وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمة ويجب ان تركز ادارة الجودة للخدمات على اداء العاملين وابعاد الجودة .

اما خولة (١٣) فنظر الى جودة الخدمة من خلال الابعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات

١- البعد التقني الذي يتمثل في تطبيق التكنولوجيا في حل المشكلة معينة

٢- البعد الوظيفي اي الكيفية التي تتم فيها نقل الجودة الفنية الى المستفيد ويتمثل ذلك في

عملية التفاعل النفسي والانساني بين مقدم الخدمة والمستفيد من الخدمة

٣- الامكانيات المادية التي تشكل المكان الذي تؤدي فيه الخدمة

العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا المستفيد

توجد عدة طرق للحكم على مدى ملائمة خدمة من الخدمات لتحقيق متطلبات المستفيد ومنها التدقيق والمراقبة على اداء الخدمة والعمل على التنافس فيما بينها في تقديم انواع محددة من الخدمات ويعد كسب رضا المستفيد احد المقاييس المهمة التي تستخدم في بيان نجاح اي مؤسسة (١٤) وقد عرف kotler (١٥) رضا المستفيد بالمقارنة بين ما يتوقعه المستفيد وبين ما يحصل عليه وامكانية تطوير هذه العلاقة بين العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال تقديمهم الخدمة الفعلية وبين رضا المستفيد .

اهمية رضا المستفيد

تعد اهمية رضا المستفيد من اهم المعايير الفاعلة للحكم على مستوى اداء المكتبات لخدماتها وذلك لمعرفة رضا المستفيد عن مستوى الخدمة (١٦)

- ١- امكانية العودة الى المكتبة التي يتلقى منها الخدمة الجيدة
- ٢- تشجيع وحث المستفيد بين الاخرين بزيارة المكتبة
- ٣- انها احدى المقاييس المهمة لقياس جودة الخدمة المكتبية
- ٤- امكانية الرجوع اليها في تقييم سياسة المكتبة ومراجعة الانظمة السائدة
- ٥- تساعد في معرفة مستوى اداء العاملين في المكتبة وبيان مدى حاجاتهم للبرامج التدريبية

العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة وبين تحقيق رضا المستفيد

يعد تحقيق رضا المستفيد هو احد المقاييس المستخدمة في ادارة الجودة الشاملة للمؤسسات الخدمية والانتاجية والتي تستخدمها غالبا لبيان مدى كفاءة خدماتها وانتاجيتها وعليه فان هذا المقياس يحتاج الى مستوى محدد من البيانات المتعلقة بالرضا العام اذ ان احيانا البعض من المستفيدين غير راضين على مستوى اداء الخدمات المقدمة

الفصل الثالث : الجانب العملي

نبذة تاريخية عن دار الكتب والوثائق الوطنية (١٧)

يعود تاريخ المكتبة الوطنية الى عام ١٩٢٠ عندما تألفت لجنة خاصة من كبار الادباء والعلماء والوجهاء العراقيين اخذت على عاتقها ١٩٢٩ وبامر الملك فيصل الاول اصبحت المكتبة الرسمية للبلاد بعد ان خصص لها بناية منفصلة في شارع الرشيد قرب باب الاغا وفي عام ١٩٥٧ ازيلت بناية المكتبة العامة نتيجة لافتتاح شارع الجمهورية فانقلت المكتبة الى دار شارع الزهاوي وظلت حتى انتقلت في العام ١٩٧٧ الى البناية الحالية وكانت المكتبة تعرف بالمكتبة العامة حتى عام ١٩٦١ الذي نص على تأسيس مكتبة في بغداد تسمى بالمكتبة الوطنية رقم (٥١) لسنة ١٩٦١ الذي نص على تأسيس مكتبة في بغداد تسمى بالمكتبة الوطنية تقوم بجمع وحفظ الكتب والمخطوطات والمطبوعات الدورية والمصورات وغيرها ممن لها علاقة بالتراث الوطني والعربي ومايتصل بالحضارة والتراث الانساني والعمل على تيسير انتفاع الباحثين منه وفي عام ١٩٦٤ الحقت المكتبة بوزارة الثقافة والارشاد بموجب القانون رقم (٤٣) لسنة ١٩٦٤ وفي عام ١٩٧٠ شرع قانون الایداع رقم (٣٧) بموجبه اعتبرت المكتبة الوطنية مركزا للايداع القانوني وقد صدرت التعليمات الخاصة بالایداع لتوضيح القانون وفي عام ١٩٨٧ تم دمج المكتبة الوطنية مع المركز الوطني للوثائق ليكونا (دار الكتب والوثائق) وذلك استنادا الى تعليمات وزارة الثقافة والاعلام رقم (٨) لسنة ١٩٨٧ وبهذا التشريع اصبحت المكتبة الوطنية احد تشكيلات الدار المذكورة

وللمكتبة الوطنية وظائف لابد من تنفيذها وصولا الى الاهداف التي ترمي الى تحقيقها وهي

- ١- اصدار الببليوغرافية الوطنية العراقية بشكل دوري ومنظم
 - ٢- تبادل المطبوعات على مستوى عربي واقليمي ودولي وتطوير العلاقات الثقافية بينها وبين المكتبات الوطنية في العالم
 - ٣- توفير واقتناء النتاج الفكري العراقي الذي يصدر خارج العراق لمؤلفين او مترجمين او محققين عراقيين وكذلك اقتناء المطبوعات التي تخص العراق الصادرة باللغات العالمية لتغدو مجموعات المكتبة متكاملة وشاملة ثم طراً نوع من التغير على لدار الكتب والوثائق الوطنية واستناداً الى التعليمات
- تاسست دار الكتب والوثائق الوطنية عام ١٩٨٧ استنادا لتعليمات وزارة الثقافة والاعلام رقم (٨) لسنة ١٩٨٧ المستندة لاحكام قرار مجلس قيادة الثورة (٣٥٥) في ٢١ - ٥ -

١٩٨٧ واحكام قانون وزارة الثقافة والاعلام رقم (٩٤) لسنة ١٩٨١ المعدل وفيها تم دمج
المركز الوطني للوثائق مع دائرة المكتبة الوطنية (٧)

اقسام الدار

تتألف من المكتبة الوطنية التي تضم اقسام التزويد - الفهرسة والتصنيف -الدوريات -التبادل
والاهداء -البيوغرافيا والبحوث -الاعارة - المطبوعات الكردية -اللغات المحلية .
الارشيف الوطني تضم اقسام التفتيش -الاعداد الفني -خدمات الباحثين - خزائن الوثائق
وقسم المكتبة الوثائقية

الاقسام الادارية والفنية التي تضم الادارة والافراد - الحسابات - التدقيق - الشؤون القانونية -
العلاقات العامة - الايداع القانوني - التخطيط والمتابعة -الكومبيوتر والانترنت - التقنيات -
قسم الصيانة والوثائق

اقسام المكتبة

١- قسم التزويد يعتبر قسم التزويد احد اهم الاقسام المكتبة الوطنية حيث يعمل على

توفير وتحديث ورفد المكتبة بالكتب والمطبوعات الاخرى الحديثة

طرق تنمية المجموعة المكتبية هي

١- الشراء ٢- الايداع القانوني ٣- التبادل والاهداء

٢- قسم الفهرسة والتصنيف يعد قسم الفهرسة والتصنيف من الاقسام الفنية الرئيسية في

المكتبة الوطنية بعمليات الفهرسة والتصنيف للكتب واعداد البطاقات الوصفية

والبطاقات الموضوعية

ثلاث شعب ١- شعبة اللغات الغربية ٢- شعبة اللغات الشرقية ٣- شعبة روافد ثقافية

٣- قسم البيوغرافيا يعتبر قسم البيوغرافيا احد الاقسام الضرورية في المكتبة الوطنية

حيث يقوم بأعداد وتهيأة (البيوغرافيا الوطنية العراقية) بشكل دوري والتي صدر العدد

الاول عام ١٩٧١ باسم نشرة الايداع ثم تغير اسمها الى البيليوغرافية الوطنية العراقية

٤- قسم الخدمات المكتبية (الاعارة) يعتبر قسم الخدمات المكتبية من اهم اقسام الدار

وذلك لتقديمه الخدمات الى الباحثين من طلبة الدراسات العليا والموظفين والمواطنين

من خلال تقديم الخدمة المكتبية لهم على احسن وجه واعارة الكتب والرسائل

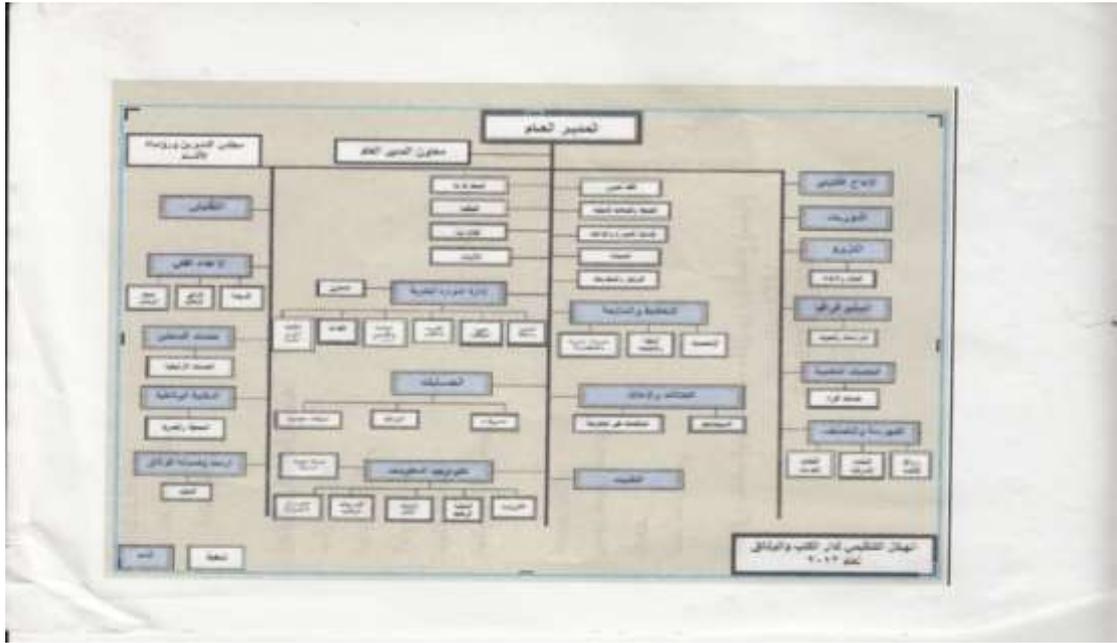
الجامعية والصحف والمجلات

٥- قسم الدوريات يعد قسم الدوريات احد اقسام المكتبة الوطنية الفعالة والمسؤولة عن جمع الدوريات العربية والعراقية والاجنبية وتنقسم الى ١-دوريات عامة ٢- دوريات متخصصة

اقسام الارشيف الوطني

- ١- قسم التقنيات المايكروفلينم أسس هذا القسم ١٩٨٦ وكان يسمى بالشؤون الفنية والتي بداية التسعينيات بدل اسمه بالتقنيات يعد ذا القسم احد اهم التشكيلات دار الكتب والوثائق الوطنية وهو الرافد الذي ينهل منه الباحثون والدارسون والمهتمون بشتى العلوم والمعارف لندرة وتنوع الوثائق والمصادر
- ٢- قسم التقنيش يعتبر قسم التقنيش من اهم اقسام الارشيف الوطني بدار الكتب والوثائق حيث يتولى مهمة الاتصال بالوزارات ودوائر الدولة الرسمية في العراق لغرض التنسيق ومتابعة تطبيق قانون الحفاظ على الوثائق
- ٣- قسم الاعداد الفني يعد قسم الاعداد الفني احد الاقسام الرئيسية في الارشيف الوطني ويقوم باستلام الوثائق حسب فئتها واصنافها ثم فهرستها وتصنيفها بحسب موضوعاتها او بحسب تاريخها او موقعها الجغرافي كما يقوم باعداد الخلاصات والبطاقات والفهارس والكشافات والادلة الارشادية لمحتويات الوثائق المحفوظة لدى الارشيف وكذلك يتولى مهمة اعداد وتهيات الوثائق لاغراض التصوير الفوتوغرافي والمايكروفليمي او الاستتساخ بالاضافة الى توثيق المعلومات وخبزنها وتأمين وسائل استرجاعها لاغراض البحث والدراسة والنشر
- ٤- قسم خدمات الباحثين يختص قسم خدمات الباحثين بتقديم الخدمات والمعلومات الوثائقية من طلبة الدراسات العليا واساتذة الجامعات وغيرهم وبطرق واساليب علمية تكفل تحقيق الاستخدام الامثل لمصادر المعلومات وكذلك تنظيم الاستثمارات والهويات لهم كما يقوم القسم بدراسة الطلبات الواردة من مختلف دوائر الدولة
- ٥- قسم خزائن الوثائق يتولى القسم مهمة تنظيم وخبز الملفات وفقا للاساليب التي تستخدم في اغلب مراكز المعلومات ويعمل على توفير المكان الملائم لها وتوفير المعدات والاجهزة الفنية والمستلزمات الخاصة بسلامتها .

كما موضح في الهيكل التنظيمي لدار الكتب والوثائق الوطنية



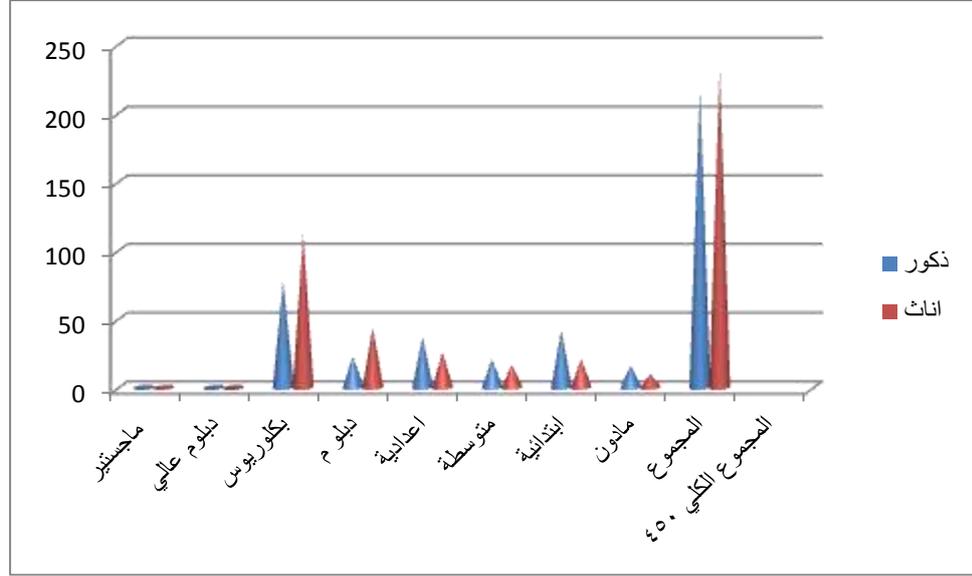
التحليل الجانب العملي

لتحديد الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية تم اعداد استبانة لموظفي دار الكتب والوثائق الوطنية على عينة طبقية بنسبة ٢٥ % من العدد الكلي للعاملين ٤٥٠ موظفا باستثناء من هم شهادة الابتدائية ، والمتوسطة ، ومادون . كما مبين في الجدول رقم (١) وتم اخذ ١٠٠ استمارة واسترجع منها ٨٥ استمارة واستبانة الثانية لمستفيدي دار الكتب والوثائق الوطنية على عينة عشوائية بلغت ٥٠ استمارة استبانة كما مبين في الجدول رقم (٧) وزع على المستفيدين لقياس رضا المستفيد من دار الكتب والوثائق الوطنية واسترجع منها ٣٥ استمارة استبانة

جدول رقم (١) العاملين حسب الشهادة والجنس في دار الكتب والوثائق الوطنية

الشهادة	ذكور	اناث
ماجستير	١	٢
دبلوم عالي	٠	٠
بكلوريوس	٧٨	١١٢
دبلوم	٢٣	٤٤
اعدادية	٣٧	٢٦
متوسطة	٢١	١٧
ابتدائية	٤٢	٢١
مادون	١٦	١٠
المجموع	٢١٨	٢٣٢
المجموع الكلي ٤٥٠		

تم استبعاد (شهادة المتوسطة ،ابتدائية ،مادون) من البحث واخذ من مجموع ٣٣٧ عينة طبقية عشوائية بنسبة ٢٥% والبالغ عددهم ٨٥%. كما موضح في الشكل رقم (١)

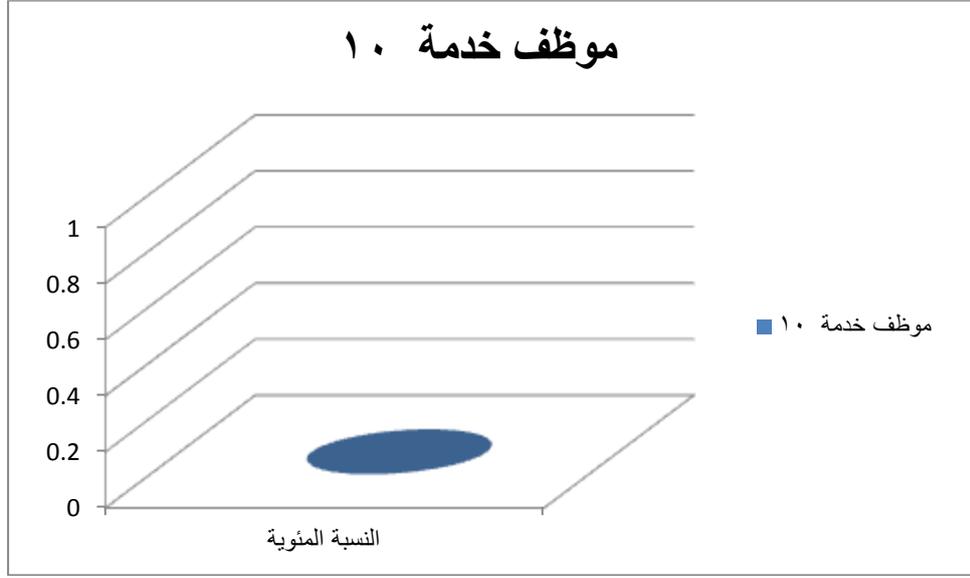


تم تحليل استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على العاملين في دار الكتب والوثائق الوطنية (٢) يوضح العاملين الذين شملوا بالبحث من حيث التحصيل الدراسي ، والخبرة ،والعنوان الوظيفي

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
التحصيل الدراسي ماجستير	٣	٣,٥٢
بكالوريوس	٤٦	٥٤,١١
دبلوم	٢٠	٢٣,٥٢
اعدادية	١٦	٢٢,٣٥
الخبرة اقل من ٥-سنوات	١٦ موظف	١٨,٨٢
من ٥- ١٠ سنة	١٥ موظف	١٧,٦٤
من ١٠-١٥ سنة	٩ موظف	١٠,٥٨
من ١٥-٢٠ سنة	١٧ موظف	٢٠
٢٠-٢٥ سنة	٨ موظف	٩,٤١
٢٥-٣٠ سنة	٢٠ موظف	٢٣,٥٢
فني	٥٣	٦٢,٣٥
اداري	٢٢	٢٥,٨٨
موظف خدمة	١٠	١١,٧٦

يبين من خلا الجدول رقم (٢) ان اعلى درجة علمية في دار الكتب والوثائق الوطنية هي لدرجة البكالوريوس بنسبة ٥٤,١١% واني اعلى نسبة الفنين بدرجة ٣٥,٦٢% اما من ناحية الخبرة فبلغت اعلى النسب هي من ٢٥-٣٠ سنة بنسبة ٢٣,٥٢% .

شكل رقم (٢)



وتم تقسيم محاور الاستبانة الى المحاور الاتية :

- ١- الموقع والتجهيزات
- ٢- الادارة
- ٣- المجموعة المكتبية
- ٤- الخدمات المكتبية

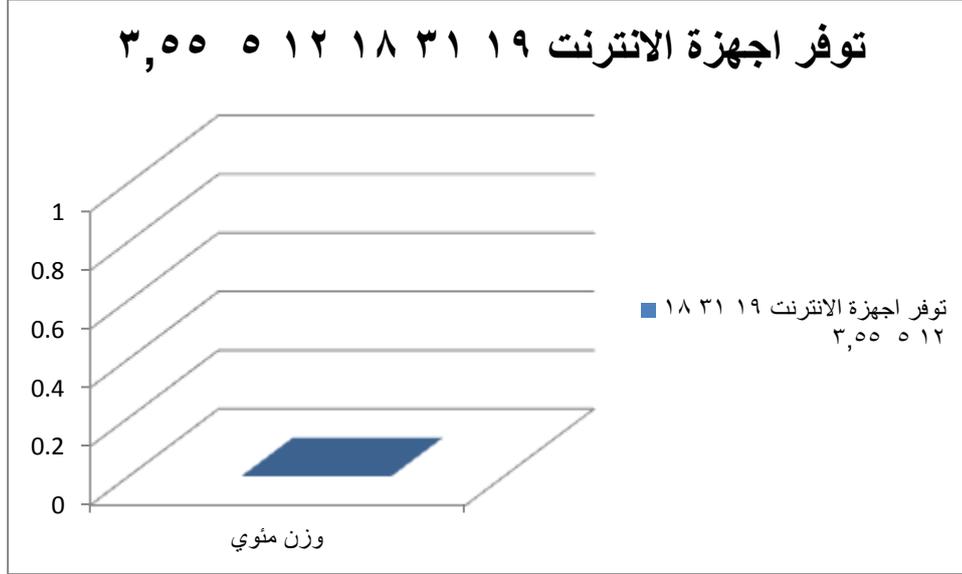
١- يبين موقع والتجهيزات التي تشمل على الفقرات الموجودة في الجدول الاتي لدار الكتب والوثائق الوطنية للعاملين .

جدول رقم (٣)

وزن مئوي	وسط حسابي مرجح	لاوافق مطلقا	لاوافق	وافق حدما	وافق	وافق جدا	الفقرات الموقع والتجهيزات
٦٦,٣٥	٣,٣١	٤	٥	٣٢	٢٣	١٦	موقع دار الكتب والوثائق الوطنية ملائم للعاملين
٧٠,١١	٣,٥٠	١	١٠	٢٨	٣٧	٩	يوجد مساحات واسعة في دار الكتب والوثائق الوطنية للتوسعات المستقبلية
٧٥,٢٩	٣,٧٦	٠	٧	٢٣	٣٨	١٧	تتوفر الاقسام المتعددة في دار الكتب والوثائق الوطنية تلبي احتياجات العمل المكتبي
٧٧,٦	٣,٨٨	٠	١٧	١٥	٣٩	١٩	مكان دار الكتب والوثائق الوطنية بعيد عن الضوضاء
٦٦,٣٥	٣,٣١	٤	٥	٣٢	٢٣	١٦	توفر دار الكتب والوثائق الوطنية قاعات المطالعة التي تستوعب اعداد المستفيدين
٧٦	٣,٨	٠	١٨	١٥	٣٨	١٨	توفر الاثاث المكتبي المناسب لاحتياجات المستفيدين
٧٩,٠٥	٣,٩٥	١	٣	٢٠	٣٨	٢٣	توفر اجهزة التصوير والاستنساخ
٧١,٠٥	٣,٥٥	٥	١٢	١٨	٣١	١٩	توفر اجهزة الانترنت

تبين من خلال الجدول رقم (٣) ان موقع دار الكتب والوثائق الوطنية من وجهة نظر العاملين في الدار ملائمة وبلغت وسط مرجح ٣,٣١ ووزن مؤوي ٦٦,٣٥ ويعتبر مكان الدار بعيد عن الضوضاء بوسط مرجح ٣,٨٨ ووزن مؤوي ٧٧,٦ كذلك وفرت الدار اجهزة التصوير والاستنساخ بلغت بوسط حسابي مرجح ٣,٩٥ ووزن مؤوي ٧٩,٠٥

شكل رقم (٣)



ثانيا : محور الادارة

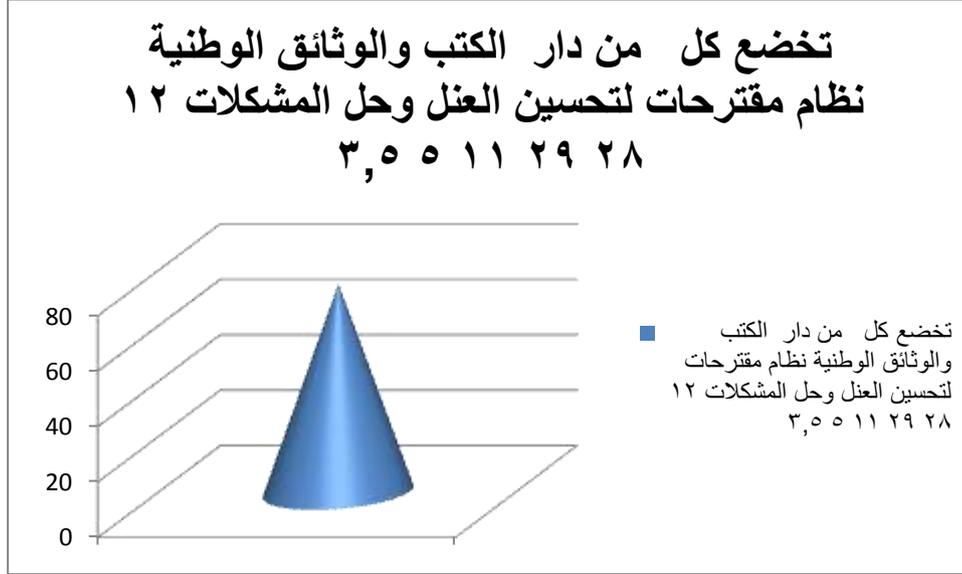
يضم محور الادارة كيفية التعامل مع العاملين لديها

جدول رقم (٤)

فقرات للادارة	اوافق جدا	اوافق	اوافق الى حد ما	لاوافق	لاوافق مطلقا	وسط حسابي مرجح	وزن مؤوي
تسمح الدار الكتب والوثائق الوطنية بمشاركة الموظفين بعملية صنع القرار	١٧	٣٠	١٥	١٦	٧	٣,٧٧	٧٥,٥٢
تقوم ادارة الدار الكتب والوثائق الوطنية مساهمة فعالة فب مشاركة موظفيها بالدورات المتخصصة	١٤	٣٥	٢٧	٧	٢	٣,٦١	٧٢,٢٣
تساهم ادارة دار الكتب والوثائق الوطنية مساهمةفعالة في مشاركة موظفيها بالدورات المتخصصة في المعلومات والمكتبات	١٥	٣٥	٣٠	٤	١	٣,٦٩	٧٣,٨٨
تعتمد ادارة الدار الكتب والوثائق الوطنية في سياستها على اتباع نظام المركزية	٢٠	٣٤	٢٣	٧	١	٣,٧٦	٧٥,٢٩
تعتمد على نظام اللامركزية	٤	٢٢	١٧	٣٤	٨	٢,٧٦	٥٥,٢٩
تم اختيار الملاكات الوظيفية على الشهادة	١٠	١٦	٢٣	٢٩	٧	٢,٩١	٥٨,٣٥
توفر الدعم المالي شراء مصادر المعلومات	١١	٢٩	٣٠	١٠	١٥	٣,٤٨	٦٩,٦٤
تخضع كل من دار الكتب والوثائق الوطنية نظام مقترحات لتحسين العمل وحل المشكلات	١٢	٢٨	٢٩	١١	٥	٣,٥	٧٥

نلاحظ من خلال الجدول الموضح ان تطبيق دار الكتب والوثائق الوطنية تعتمد على الاهتمام بالعنصر العامل وتعمل على مشاركتهم في صنع القرارات التي تهتم دار الكتب والوثائق الوطنية بوسط مرجح ٣,٧٧ ووزن مئوي ٧٥,٥٢ وكذلك اعتمدت في سياستها مع بوسط حسابي ٣,٧٦ ووزن ٧٥,٢٩

شكل رقم (٤)



ثالثا: المجموعة المكتبية

توفر العديد من المواد الثقافية الموجودة بالدار الكتب والوثائق الوطنية ومراحل التعامل من

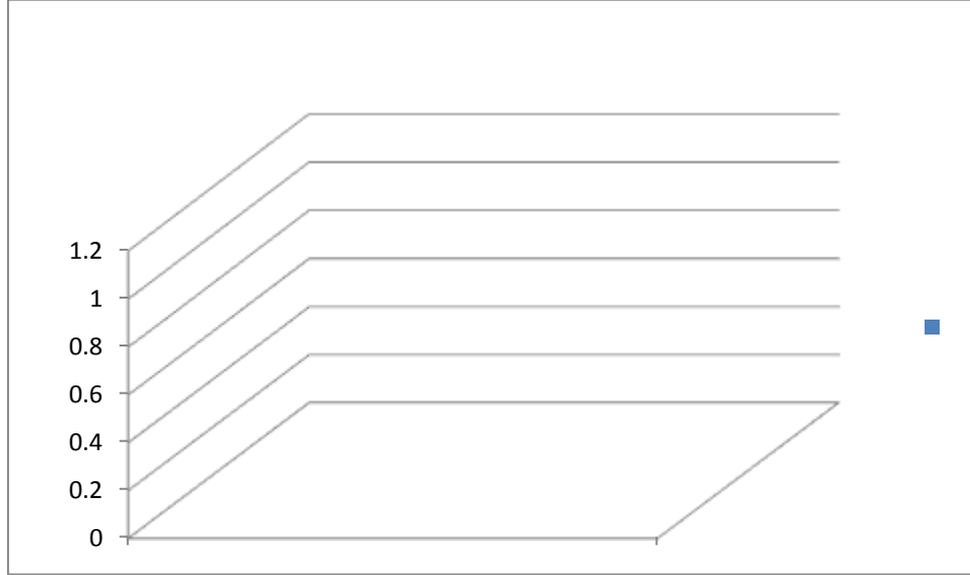
قبل العاملين في الدار للمجموعة المكتبية

جدول رقم (٥)

وزن مئوي	وسط حسابي	لاوافق مطلقا	لاوافق	وافق الى حد ما	وافق	وافق جدا	فقرات للمجموعة المكتبية
٦٩,١٧	٣,٤٥	١١	٨	١٨	٢٧	٢١	توفير دار الكتب والوثائق الوطنية المجموعات المكتبية لسد لاحتياجات المستفيدين
٦٣,٢٩	٣,١٦	١٠	١٤	٢٤	٢٦	١١	الاعضاء
٦٦,٣٥	٣,٣١	٦	١٣	٢٤	٣٢	١٠	سياسة تنمية المجموعة
٦٨,٧٠	٣,٤٣	٥	٩	٢٦	٣١	١٣	وسائل متعددة توفير المجموعة
٦٧,٢٩	٣,٣٦	٦	١٦	١٩	٢٩	١٥	كتب عربية واجنبية
٦٨,٤٧	٣,٤٢	٣	١٣	٢٨	٢٧	١٤	دوريات عربية واجنبية
٦٥,٤١	٣,٢٧	٨	١٤	٢٥	٢٣	١٥	اقراص ليزيرية
٧١,٠٥	٣,٥٥	٣	٩	٢٨	٢٨	١٧	الاشتراك بالدوريات بمعدل ٥عناوين في كل تخصص

تبين من خلال الجدول اعلاه بان المتغير الاول ضمن المحور الثالث من محاور الاستبانة يوفر دار الكتب والوثائق الوطنية لسد ا لاحتياجات المستفيدين بوسط حسابي مرجح مقداره ٣,٤٥ ووزن مئوي ٦٩,١٧ تليها توفر المكتبة خمسة عناوين في كل اختصاص بوسط مرجح ٣,٥٥ ووزن مئوي ٧١,٠٥ تليها الاخذ براء اعضاء الهيئة التدريسية والباحثون بوسط مرجح ٣,١٦ ووزن مئوي ٦٣,٢٩

شكل رقم (٦)



رابعا : محور الخدمات المكتبية

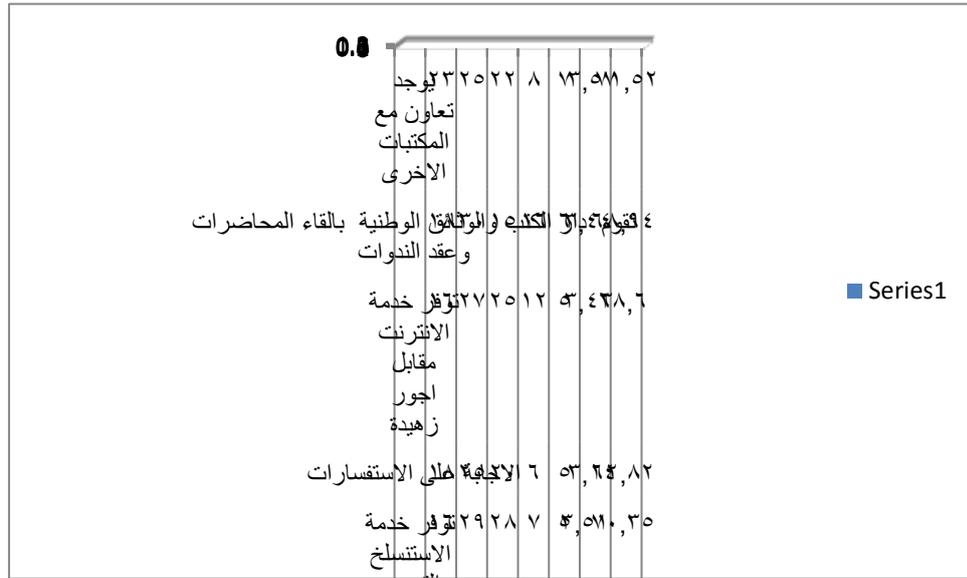
يوفر محور الخدمات المكتبية وطرق التعامل من العاملين في دار الكتب والوثائق الوطنية

جدول رقم (٦)

وزن مئوي	وسط حسابي مرجح	لاوافق مطلقا	لاوافق	الى	وافق حتما	وافق	وافق جدا	فقرات الخدمات المكتبية
٧٧,٦٤	٣,٨٨	٣	١٠	٦	٤١	٢٥	ان اوقات الدوام مناسبة جدا لتقديم الخدمات	
٦٣,٢١	٣,١٦	٨	٧	١٩	٣٥	١٦	تقديم افضل الخدمات	
٦٥,٨٨	٣,٢٩	٧	١٨	١٤	٣٠	١٥	توفر خدمة الاعارة الداخلية والخارجية	
٧٠,٣٥	٣,٥١	٥	٧	٢٨	٢٩	١٦	توفر خدمة الاستنساخ والتصوير للمستفيدين	
٦٢,٨٢	٣,١٤	٥	٦	٢٠	٢٥	١٨	الاجابة على الاستفسارات	
٦٨,٦	٣,٤٣	٥	١٢	٢٥	٢٧	١٦	توفر خدمة الانترنت مقابل اجور زهيدة	
٦٨,٩٤	٣,٤٤	٦	١٦	١٥	٣٠	١٨	تقوم دار الكتب والوثائق الوطنية بالقاء المحاضرات وعقد الندوات	
٧١,٥٢	٣,٥٧	٧	٨	٢٢	٢٥	٢٣	يوجد تعاون مع المكتبات الاخرى	

تبين من خلال محور الخدمات المكتبية التي توفرها العاملين من اجل تقديمها للمستفيدين ان اوقات الدوام مناسبة جدا لتقديم الخدمات المكتبية في دار الكتب والوثائق الوطنية بوسط مرجح ٣,٨٨ ووزن مؤوي ٧٧,٦٤ وتوفر خدمة الانترنت للمستفيدين بوسط مرجح ٣,٤٣ ووزن مؤوي ٦٨,٦١ ومن الخدمات التي تقدمها بلقاء المحاضرات وعقد الندوات بوسط مرجح ٣,٥٧ ووزن مؤوي ٦٨,٩٤ تليها ويوجد تعاون مع المكتبات العربية بوسط مرجح ٣,٥٧ ووزن مؤوي ٧١,٥٢

شكل رقم (٧)



لتحليل الاستبانة الثانية من المستفيدين لقياس رضا المستفيدين من دار الكتب والوثائق الوطنية تم تحليل ٥٠ الاستمارة واسترجع منها ٣٥ استمارة

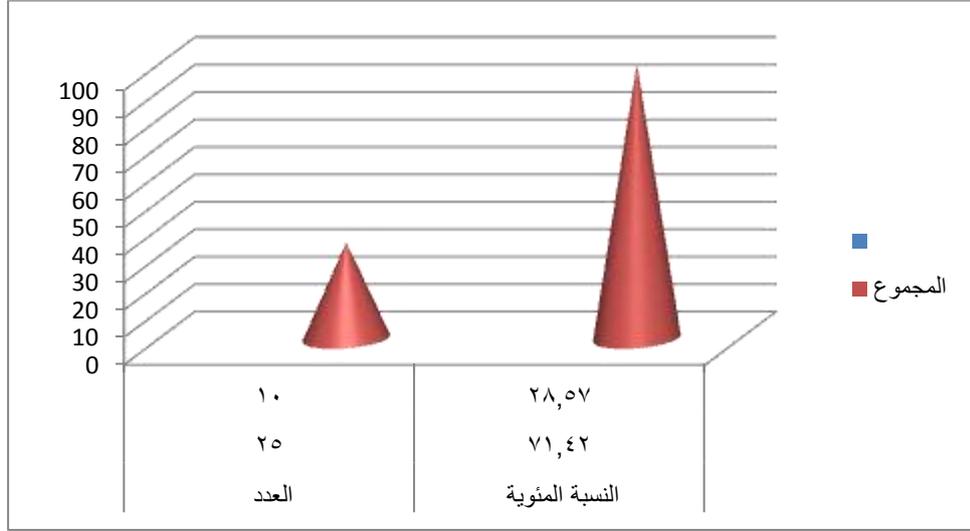
جدول رقم (٨)

بين المستفيدين من دار الكتب والوثائق الوطنية

الاختصاص	العدد	النسبة المئوية
التاريخ	٢٥	٧١,٤٢
اللغة العربية	١٠	٢٨,٥٧
المجموع	٣٥	١٠٠

تبين من خلال الجدول اعلاه ان اقسام التاريخ لطلبة الدراسات العليا اعلى من بقية الاقسام بنسبة ٧١,٤٢ % تليها قسم اللغة العربية بنسبة ٢٨,٥٧ % .

شكل رقم (٨)



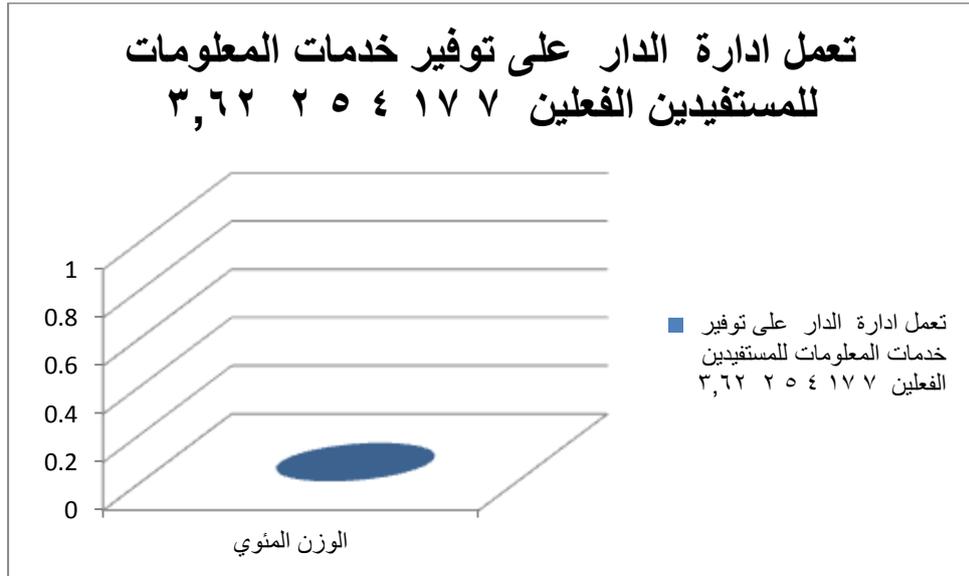
تم توزيع الاستبانة على العينة المشمولة في دار الكتب والوثائق الوطنية وكانت الاجابات وفق الجدول الاتي (٩)

جدول رقم (٩)

الفرقات	وافق جدا	وافق	وافق الى حدما	لاوافق	لاوافق جدا	الوسط الحسابي المرجح	الوزن المئوي
يتوفر لدى دار الكتب والوثائق الوطنية مستلزمات تسابير العصر التكنولوجية الحديثة	٨	١٦	٥	٤	٢	٣,٦٨	٧٣,٧١
مظهر دار الكتب والوثائق الوطنية جذاب وتجهيزاتها مناسبة	١٦	٥	٨	٢	٤	٣,٧٧	٧٥,٤٢
تلتزم ادارة الدار الكتب والوثائق الوطنية بأداء العمل في الوقت المحدد	١٣	٨	٧	٤	٣	٣,٩١	٧٠,٨٥
تحتفظ دار الكتب والوثائق الوطنية بسجلات دقيقة عن موجوداتها	١٢	٨	٧	٣	٥	٣,٥٤	٧٠,٥٨
موظفوا دار الكتب والوثائق الوطنية على استعداد دائم لمساعدة مرتديها	١٦	٥	٨	٣	٥	٣,٧٧	٧٥,٤٢
يقدم موظفوا دار الكتب والوثائق الوطنية الخدمات الفورية	١٣	٧	٨	٣	٤	٣,٦٢	٧٢,٥٧
العاملون في دار الكتب والوثائق الوطنية يمكن الوثوق بهم	١٥	٦	٨	٤	٢	٣,٠٨	٧٦
التعاملات مع العاملون بشعر المستفيدين بالامان والموثوقية	١١	١٣	٥	٤	٢	٣,٧٧	٧٥,٤٢
يتولى موظفوا دار الكتب والوثائق الوطنية العناية الفردية بالمستفيدين	١٢	٧	٨	٥	٣	٣,٥٧	٧١,٤٢
يتفهم موظفوا دار الكتب والوثائق الوطنية احتياجات المستفيدين	١١	٨	٦	٢	٤	٣,٠٨	٧٦
يحصل المستفيد على طلبه بشكل فوري	١١	٥	١٣	٢	٤	٣,٤٨	٦٩,٧١
لم يسترجع المستفيد وثائق ليست ذات صلة بطلبه	١٢	٨	٧	٣	٥	٣,٥٤	٧٠,٨٥
تعمل ادارة دار الكتب والوثائق الوطنية على توفير المعلومات التي يطلبها المستفيد والغير متوفرة بالدار من مكان اخر	١٢	٧	٨	٥	٣	٣,٥٧	٧١,٤٢
تعمل ادارة الدار على توفير خدمات المعلومات للمستفيدين الفعيلين	٧	١٧	٤	٥	٢	٣,٦٢	٧٢,٥٧

تبين من خلال الجدول اعلاه ان المستفيدين لدى دار الكتب والوثائق الوطنية اساليب تكنولوجيا متطورة بوسط مرجح ٣,٦٨ ووزن مؤوي ٧٣,٧١ تعمل ادارة المكتبة على توفير خدمات المعلومات للمستفيدين الفعليين بوسط مرجح ٣,٧٧ ووزن مؤوي ٧٥,٤٢ وتلتزم ادارة الدار على اداء العمل للمستفيدين في الوقت المحدد بوسط مرجح ٣,٩١ ووزن مؤوي ٧٨,٢٨

شكل رقم (٩)



النتائج

- من خلال ماتم تحليله للبيانات الخاصة بالدار الكتب والوثائق الوطنية نحو تطبيق الجودة الشاملة فيها توصل البحث الى عدد من النتائج الاتية :
- ١- ان موقع الدار ملائم ويعتبر ذو صرح علمي واسع ومناسب للعاملين بوسط مرجح ٣,٣١ ووزن مؤوي ٦,٣٥
 - ٢- ان دار الكتب والوثائق الوطنية لديها مساحات واسعة للتوسعات المستقبلية بوسط مرجح ٣,٥٠ ووزن مؤوي ٧٠,١١
 - ٣- ان اوقات الدوام مناسبة جدا لتقديم الخدمات المكتبية في دار الكتب والوثائق الوطنية بوسط مرجح ٣,٨٨ ووزن مؤوي ٧٧,٦٤
 - ٤- تبين ان عدد الاناث بنسبة ٥٥,٢٥ اعلى في دار الكتب والوثائق الوطنية بلغ اعلى من عدد الذكور
 - ٥- ان التحصيل الدراسي للعاملين بالدار الوطنية للوثائق عدد شهادة البكالوريوس اعلى بنسبة ٥٤,١١ من بقية الشهادات

- ٦- ان المهن الموجودة في الدار الوطنية للوثائق للفنيين اعلى بنسبة ٦٢,٣٥ من بقية المهن الموجودة في الدار
- ٧- ان الخبرات الفنية الموجودة في الدار بلغت اعلى من ٢٥-٣٠ سنة بنسبة ٢٣,٥٢ من بقيت السنوات
- ٨- تبين ان المستفيدين اعلى الاختصاصات هو لقسم التاريخ بنسبة ٧١,٤٢% اعلى من بقية الاختصاصات
- ٩- ان مستوى ادراك العاملين في الدار لادارة الجودة الشاملة تقوم بمشاركة العاملين في صنع القرارات التي تهم دار الكتب والوثائق الوطنية بوسط مرجح ٣,٧٧ ووزن مؤوي ٧٥,٥٢
- ١٠- اعتمدت دار الكتب والوثائق الوطنية على نظام المركزي في سياستها للعاملين بوسط مرجح ٣,٧٦ ووزن مؤوي ٧٥,٢٩
- ١١- ابرز مجالات تطبيق الجودة الشاملة في الدار تتيح للعاملين فرص المشاركة في الدورات التدريبية سواء داخل القطر ام خارجه
- ١٢- تهتم الادارة بتنمية معارف ومهارات العاملين من خلال اشتراكهم في الدورات المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات
- ١٣- تقوم دار الكتب والوثائق الوطنية بتوفير احتياجات المستفيدين من المواد الثقافية المتنوعة بوسط مرجح ٣,٤٥ ووزن مؤوي ٦٩,١٧
- ١٤- توفر الدار امكانية الاشتراك بالدوريات بمعدل ٥ عناوين في كل تخصص بالدوريات بوسط مرجح ٣,٥٥ وزن مؤوي ٧١,٠٥ .
- ١٥- تقوم دار الكتب والوثائق الوطنية بتوفير خدمات التصوير والاستنساخ للمستفيدين بوسط مرجح ٣,٥١ ووزن مؤوي ٧٠,٣٥
- ١٦- دار الكتب والوثائق الوطنية باقامة علاقات تعاون مع المكتبات الوطنية العربية والعالمية بوسط مرجح ٣,٥٧ وزن مؤوي ٧١,٥٢
- ١٧- توفر الدار اغلب المستلزمات التكنولوجية الحديثة التي تسير العصر الحالي بوسط مرجح ٣,٦٨ ووزن مؤوي ٧٣,٧١
- ١٨- يعتبر دار الكتب والوثائق الوطنية ذو مظهر جذاب بوسط مرجح ٣,٧٧ ووزن مؤوي ٧٥,٤٢ لانها تضم اعلى مستويات البلد من الثقافة والتطور

التوصيات

بناء على النتائج التي تم التوصل اليها والتي من فاعلية ادارة الجودة الشاملة في دار الكتب

١- توفير دورات متخصصة للعمل المكتبي في مجال المعلومات والمكتبات

٢- توفير كافة المواد الثقافية بكل الانواع واللغات والاشكال

- ٣- ضرورة التعاون بين المكتبات المركزية والفرعية في مختلف المجالات للاستفادة من الخبرات وتبادل المعلومات
- ٤- الاهتمام بالنشاطات الثقافية والمعارض والدورات التدريبية واللقاءات والمؤتمرات والندوات
- ٥- انشاء وحدة خاصة بآدارة الجودة الشاملة توضع ضمن الهيكل التنظيمي لدار الكتب والوثائق الوطنية تكون مهمتها تنظيم وتنفيذ ومتابعة عمليات الجودة الشاملة
- ٦- التاكيد على ورش العمل وتوعيتهم اختصاصي المعلومات في التخطيط والتطوير
- ٧- دعم روح الابداع والابتكار لدى العاملين والاستفادة من آرائهم وافكارهم وتقدير الحوافز
- ٨- تشكيل مجموعات عمل للعاملين في الدار يقوم بعقد اللقاءات دورية باستخدام وسيلة لوصف الافكار التي تحتاجها الدار الكتب والوثائق الوطنية

قائمة المصادر

- ١- احمد عنبر . السياسيات في الاحصاء السلوكي . ط٣ . - دمشق : مطبعة جامعة دمشق ، ١٩٩٩ . ص٢٣ .
- ٢- عبد الرحمن عدس. مبادئ الاحصاء في التربية . - ط٤ . - عمان : مكتبة الاقصى ، ١٩٨٣ . ص٤٥
- ٣- محمد عوض الزنوري، محمد زايد، بشير مصطفى . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . - عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٩ . ص٣١
- ٤- جو هانسون ، هه ، ترجمة نبيه غطاس . معجم مصطلحات الادارة . - بيروت : مكتبة لبنان ، ١٩٧٢ . ص٨٥
- ٥- فيصل الحداد . خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . - الرياض : مكتبة الملك فهد ، ٢٠٠٦ . ص١٣٠
- ٦- عصام محمد عبيد . تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات . - الاسكندرية : جمهورية مصر العربية ، ٢٠٠٥ . ص٥١
- ٧- صبيحي جبير العتيبي . تطور الفكر والاساليب في الادارة . - عمان : دار الحامد ، ٢٠٠٥ . ص٣٢١
- خولة بنت محمد الشويعر . قياس جودة خدمات المكتبات العامة : دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض . - دراسات المعلومات ، مج ٥ ، ٢٠٠٥ . ص١٤ .
- ١٠-وحيد موسى سعد . ادارة الجودة الشاملة في المكتبات . دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية . - الرياض : مكتبة الملك فهد ، ٢٠٠٩ ص ١٤٩ .
- ١١-وحيد موسى سعد . مصدر سابق ، ص ١٧٢
- ١٢-سعد عبد الرضا حاتم . تسويق الخدمة الصحية باعتماد جودة الخدمة : دراسة استطلاعية من وجهة نظر اطباء مستشفى النعمان (دبلوم عالي) بغداد : الجامعة ، ٢٠٠٢ . ص١٢٤
- ١٣-رولاند راست . عائد الجودة : قياس النتائج الحالية لبرنامج الجودة في شركتك . - القاهرة : الشركة العربية للاعلام ، س ٤ ، ١٩٩٦ ، ص٤
- 14 -وحيد موسى سعد. مصدر سابق . ص٣٢
- 15-سعد عبد الرضا حاتم . مصدر سابق . ص٤٣
- ١٦-بيتر بروفي . قياس اداء المكتبة المبادئ والاساليب . - الرياض ؛ منشورات مكتبة الملك فهد ، ٢٠٠٨ . ص٩١
- ١٧ - دليل دار الكتب والوثائق الوطنية . الامانة العامة للدار ، ٢٠١٤ ، ص٨،٧،٥،٢ .
- 18-Philip kotler. Maketingmangemnt analysis planning implamentatianednedihi :proevtice hah of India – phvated limited ، 1997.p40.

الاستبانة

ان الهدف من اعداد هذا الاستبيان الذي بين يديك هو مشروع بحث اكايمي بعنوان (ادارة الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية) يرجى تعاونكم معنا في الادلاء بالمعلومات الدقيقة خدمة البحث العلمي.

ولكم جزيل الشكر

م، هناء عبد الحكيم

المعلومات العامة

كلية الاداب ، قسم المعلومات والمكتبات

١- مكان العمل الحالي في المكتبة

اداري () موظف فني () موظف خدمات ()

٢- التاهيل العلمي () بكالوريوس () دبلوم عالي () ماجستير ()

٣- عدد سنوات الخدمة () اقل من خمس سنوات () ٥ - ١٠ سنة () ١٠ - ١٥ سنة

() ١٥ - ٢٠ سنة () ٢٠ - ٢٥ () ٢٥ - ٣٠ سنة

اولا: محور الموقع والتجهيزات

موقع المكتبة	وافق جدا	وافق	وافق حتما	لاوافق	لاوافق مطلقا	وسط حسابي مرجح	وزن مؤوي
موقع المكتبة ملائم							
يوجد مساحات واسعة في المكتبة							
تتوفر الاقسام المتعددة في المكتبة تلبي احتياجات العمل المكتبي							
مكان المكتبة بعيد عن الضوضاء							
توفر المكتبة قاعات المطالعة التي تستوعب اعداد المستفيدين							
توفر الاثاث المكتبي المناسب لاحتياجات المستفيدين							
توفر اجهزة التصوير والاستنساخ							
توفر اجهزة الانترنت							

ثانيا : محور الادارة

المتغيرات للادارة	وافق جدا	وافق	وافق حد ما	لاوافق	لاوافق مطلقا	وسط حسابي مرجح	وزن مؤوي
تسمح المكتبة بمشاركة الموظفين بعملية صنع القرار							
تقوم ادارة المكتبة							

							مساهمة فعالة فب مشاركة موظفيها بالدورات المتخصصة
							تساهم ادارة المكتبة مساهمة فعالة في مشاركة موظفيها بالدورات المتخصصة في المعلومات والمكتبات
							تعتمد ادالاة المكتبة في سياستها على اتباع نظام المركزية
							تعتمد على نظام اللامركزية
							تم اختيار الملاكات الوظيفية على الشهادة
							توفر الدعم المالي شراء مصادر المعلومات
							تخضع كل مكتبة نظام مقترحات لتحسين العمل وحل المشكلات

ثالثا : محور المجموعة المكتبية

المتغيرات للمجموعة المكتبية	التابع	اوافق جدا	اوافق	اوافق الى حد ما	لااوافق	لااوافق مطلقا	وسط حسابي	وزن مؤوي
توفر المكتبة المجموعات المكتبية لحتميات المستفيدين								
الاعضاء								
سياسة تنمية المجموعة								
وسائل متعددة توفير المجموعة								
كتب عربية واجنبية								
دوريات عربية واجنبية								
اقراص ليزرية								
الاشترك بالدوريات بمعدل ٥ عناوين في كل تخصص								

رابعاً : محور الخدمات المكتبية

المتغير للخدمات	وافق جدا	وافق	وافق الى حدما	لاوافق	لاوافق مطلقا	وسط حسابي مرجح	وزن مؤوي
ان اوقات الدوام مناسبة جدا لتقديم الخدمات							
تقديم افضل الخدمات							
توفر خدمة الاعارة الداخلية والخارجية							
توفر خدمة الاستنساخ والتصوير للمستفيدين							
الاجابة على الاستفسارات							
توفر خدمة الانترنت مقابل اجور زهيدة							
تقوم المكتبة بالقاء المحاضرات وعقد الندوات							
يوجد تعاون مع المكتبات الاخرى							

الاستبانة

الى المستفيدين من دار الكتب والوثائق الوطنية . يرجى ملاء الاستبانة الذي بين يديكم
ولم جزيل الشكر والتقدير

الاختصاص

م. هناء عبد الحكيم

كلية الاداب - قسم المعلومات والمكتبات / الجامعة المستنصرية

ت	العبارات	وافق جداً	وافق	وافق الى	لا اوافق	لا اوافق	الوسط	الوزن
---	----------	-----------	------	----------	----------	----------	-------	-------

المنوي	الحسابي المرجح	جدا	حد ما				
						يتوفر لدى المكتبة مستلزمات تساير العصر التكنولوجية الحديثة	١
						مظهر المكتبة جذاب وتجهيزاتها مناسبة	٢
						تلتزم ادارة المكتبة بأداء العمل في الوقت المحدد	٣
						تحفظ المكتبة بسجلات دقيقة عن موجوداتها	٤
						موظفوا المكتبة على استعداد دائم لمساعدة مرتديها	٥
						يقدم موظفوا المكتبة الخدمات الفورية	٦
						العاملون في المكتبة يمكن الوثوق بهم	٧
						التعاملات مع المكتبة بشعر المستفيدين بالامان والموثوقية	٨
						يتولى موظفوا المكتبة العناية الفردية بالمستفيدين	٩
						يتفهم موظفوا المكتبة احتياجات	١٠
						يحصل المستفيد على طلبه بشكل فوري	١١
						لم يسترجع المستفيد وثائق ليست ذات صلة بطلبه	١٢
						تعمل ادارة المكتبة على توفير المعلومات التي يطلبها المستفيد والغير متوفرة بالمكتبة من مكان اخر	١٣
						تعمل ادارة المكتبة على توفير خدمات المعلومات للمستفيدين الفعلين	١٤