

إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو في المكتبات الجامعية الجزائرية

دراسة ميدانية بالغرب الجزائري

أ.زين الدين كادي أ.غوار عفيف

كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية

– جامعة وهران –

الملخص:

إن التطورات الكبرى التي حصلت في عالم الإعلام والمعلومات وتكنولوجيا الاتصال جعلت من وظيفة ومهنة المكتبات والمعلومات تقف حائرة في مفترق الطرق، وطرحت عدة تساؤلات واستفسارات حول طبيعة المهنة ومدة مواكبتها لهذه التطورات ومدى بقائها حيال هذه التطورات، أو بالأحرى تغيير نمط الممارسات المهنية الخاصة بها خاصة وأن التحديات كبيرة؛ وكبيرة جدا في هذا المجال، بحيث أن المكتبات والمؤسسات الوثائقية لاسيما الجامعية منها لا زالت تبحث عن الأساليب والكيفيات التي من شأنها أن تجعل تلك الممارسات ذات جودة ترقى إلى مستوى التطورات الحاصلة وكذا الاستجابة للمعايير والمقاييس المعمول بها في التنظيمات الدولية ذات العلاقة.

أصبحت الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات ذات علاقة وطيدة بمفهوم التخطيط الاستراتيجي والإدارة الذكية للمكتبات، بحيث تتضمن الجودة الشاملة مجموعة من القواعد الإدارية المنظومية الذكية، يرافقها حشد من الآليات تهدف في مجملها إلى إعطاء المستفيدين أعلى جودة للخدمة المعلوماتية، في الوقت المناسب تماما، وتكون الخدمة المعلوماتية أساساً خالية نقيه من الأخطاء أو السلبيات، وبناء على هذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى استجابة المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري لمتطلبات الجودة ومعايير الإيزو.

الكلمات المفتاحية: المكتبات الجامعية، الجودة، الجودة الشاملة، معايير

الإيزو، المؤسسات الوثائقية.

مقدمة:

إن ما حققته المؤسسات الاقتصادية من نجاحات على جميع المستويات من تطبيق لفلسفة نظام إدارة الجودة الشاملة، جعل المشرفين على المؤسسات الخدمية في شتى الميادين والقطاعات تفكر هي الأخرى في نهج ذلك السبيل الذي يعود بالإيجاب على دورة العمل في هذه المؤسسات، وكذلك ما حققه من نهج إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للمستفيدين من خدمات هذه المؤسسات جعل الكل يصل إلى درجة الرضى وتغيير تلك الصورة التي تراكت عن الأنظمة السابقة.

المؤسسات الجامعية عامة والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص، تسعى هي الأخرى جاهدة للمضي قدما نحو تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وخذو ما حذته تلك المؤسسات الاقتصادية سواء كان ذلك عن قصد أو غير قصد، سعيا منها لمواكبة التطور والمستجدات في مجال الإدارة والتسيير والنهوض بالنظام ككل نحو تكامل شامل في دورة العمل والتميز في كافة الوظائف والعمليات سواء الفنية أو الإدارية والعمل على إرضاء المستفيدين من خدمات تلك المكتبات عن طريق التقييم الذاتي لجميع الخدمات، والعمل على تبني حل الإشكالات وسياد ثقافة العمل الجماعي ضمن فرق عمل لتوظيف مختلف البيانات الإحصائية بشكل مستمر وتفويض السلطات والعمل على تطوير مقاييس الأداء والتحسين والتطوير المستمرين عبر فتح مجموعة من القنوات الاتصالية في إدارة هذه المكتبات سواء تعلق الأمر بين مختلف المصالح أو بين هذه المؤسسات والمستفيدين من خدمات هذه المصالح من خلال نظام موثق واضح المعالم .

وبما أن الجودة تعد مدخل فكري جديد بالنسبة للمؤسسات الخدمية وفق المدخل التنظيمي الذي يعد أولى خطوات التحول الفكري في الاتجاهات الحديثة للتنظيم الإداري، للعمل على نقل نشاطات المؤسسة من طابع محلي إلى النطاق الدولي، وهذا العمل لا يمكن إجراؤه ما لم تكن هناك استجابة من طرف العاملين في

هذه المؤسسات كمرحلة أولى والخضوع إلى المواصفات والمعايير الدولية للدخول ضمن سياق التنافسية كمرحلة ثانية، وفي هذا الإطار هناك جملة من معايير الإيزو والمواصفات المعيارية التي تعمل جنباً إلى جنب مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وهو ما نحاول عرضه ضمن هذه الدراسة والتي من خلالها سوف نستعرض فلسفة إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ومدى الاستجابة لمعايير ومتطلبات الإيزو في هذا المجال.

في مستهل هذه الدراسة لا بد أن نعرج على مجموعة من المفاهيم والمبادئ والأبجديات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة وتحديد الإطار العام النظري لهذه الدراسة خصوصاً عرض ما تناولته أدبيات الموضوع من مفاهيم ومصطلحات ورؤى وتوجهات لاسيما المفارقة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية والإنتاجية.

الإطار المنهجي للدراسة :

أهمية الدراسة: تحظى هذه الدراسة بأهمية تنبع من موضوع الدراسة نفسها، إذا أن مدخلات إدارة الجودة الشاملة هي من الأساليب حديثة العهد بالمؤسسات الخدمائية على العموم ومؤسسات التعليم العالي على وجه الخصوص والمكتبات الجامعية بوجه أخص، إذ أن هذه الأخيرة بدأت تدرك أهمية التحول من منطقتها التقليدي في أنماط التسيير إلى البحث عن أنماط وفلسفة تسييرية جديدة ضمن إطار التنافسية والحفاظ على الصورة النمطية اللصيقة بأذهان الزبائن أو الرواد، وكذا الامتثال لبعض المواصفات والمعايير القياسية، وهي الضالة التي وجدتها هذه المؤسسات في فلسفة إدارة الجودة الشاملة من تحقيق لنتائج وآثار إيجابية لصالحها ولصالح روادها.

أهداف الدراسة : تهدف الدراسة إلى ما يلي :

- التعريف ببعض المعايير والمواصفات القياسية الخاصة بالمكتبات الجامعية.
- تبيان أهمية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من

حيث المدخلات والمخرجات

- معرفة مدى تفكير العاملين في هذه المؤسسات في تغيير أنماط التسيير نحو إدارة الجودة الشاملة .

- معرفة مدى إدراك هذه المؤسسات لمفاهيم الجودة ومعايير الإيزو ومدى إسهامها في الرقي بخدمات المؤسسات نحو التنافسية والإبداع.

مشكلة الدراسة : تتمحور إشكالية هذه الدراسة على محورين أساسيين يتعلقان بمدى وجود تفكير إيجابي وقوي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو في المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري نظرا لما حظيت به هذه المنطقة في الجزائر من تجديد لهياكل المؤسسات الجامعية، وكذا مختلف التحولات التي تشهدها منظومة التعليم العالي عبر مختلف الإصلاحات، فهل يدرك مختلف القائمين على هذه المكتبات أن هناك خطوات جادة نحو إدارة الجودة الشاملة في تقديمهم لمختلف الخدمات سواء كانت فنية أو إدارية ومدى تطابق هذه الخدمات مع المعايير والمواصفات الدولية.

عينة الدراسة : في اختيار عينة الدراسة لم نعتمد قاعدة معينة في ذلك بل كان عشوائيا إذ تم توزيع خمسين استمارة استبيان موزعة على ستة مكتبات جامعية من ولايات الغرب الجزائري وهي مستغانم، تلمسان، سيدي بلعباس ومكتبتين جامعتين بوهران وكان توزيع هذه الاستمارة على مختلف العاملين في هذه المكتبات من المحافظين والملحقين والمساعدين وذلك بداية شهر ماي.

منهج الدراسة : اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج المسحي والذي يعتمد أسلوب الاستمارة وقد تم تصميم استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة عبر طرح مجموعة من الأسئلة مقسمة إلى خمسة محاور أساسية، منها المحور الأول المتعلق بالمكتبات الجامعية والترقية المعيارية والمحور الثاني يتعلق بعلاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الإيزو، أما المحور الثالث يتعلق بتطبيق معايير الإيزو في التعليم العالي، أما المحور الرابع فيتعلق بآفاق معايير إيزو في المكتبات الجامعية بينما يتعلق المحور الخامس والأخير بلغات المعايير في المكتبات الجامعية.

الإطار الفكري والنظري لإدارة الجودة:

نشأة إدارة الجودة الشاملة :

تشير جميع الأدبيات والمصادر المتخصصة أن اليابان هم أول من تبني مفهوم الجودة في الإنتاج والعمل في المؤسسة الصناعية وكان ذلك خلال الخمسينيات من القرن الماضي بعد ما لحقها من خسائر فادحة جراء الحرب العالمية الثانية في ترسانتها العسكرية والصناعية والاقتصادية بوجه عام وقد حققت اليابان من جراء تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في العمل والإنتاجية نتائج عظيمة أدهشت المنتجين والصناعيين فغني مختلف الدول لاسيما في الولايات المتحدة الأمريكية، مما جعل بعض المفكرين الأمريكيين والذين يعتبرون من الرواد الأوائل لهذا المدخل في الولايات المتحدة الأمريكية أمثال ديمنج وجوران الذين استلهما أفكارهما من الأخصائي ولترشيوارت، من خلال أبحاثه في الثلاثينيات من العقد الماضي¹، كما أثر مفهوم الإدارة العلمية لفريدريك تايلور بقوة على طبيعة ومفهوم الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية بالتركيز على كفاءة الإنتاج وتفكيك العمل إلى مهام عمل أصغر حيث قامت أقسام مراقبة الجودة المستقلة بتأدية مهام الفحص الذي يظهر التمايز بين المنتج ذو جودة من غيره².

وعند الرجوع إلى سر النجاح الياباني فإن الرأي الذي فسر هذا النجاح يعود إلى اعتماد اليابان أسلوب ما يدعى بدوائر الجودة أو رقابة الجودة التي كان هدفها مناقشة سبل تحسين المنتجات وجودة عملياتها، وقد بدأت دوائر الجودة عملها الفعلي عام 1962 وما إن حل عام 1980 حتى ذاع صيتها وانتقل إلى الولايات المتحدة الأمريكية لكنه فشل وهذا يرجع إلى سوء تطبيق دوائر الجودة وليس إلى دوائر الجودة في حد ذاتها رغم ذلك لم يتوقف تيار إدارة الجودة الشاملة عن الازدهار والانتشار، إذ غدا مصطلح غدارة الجودة الشاملة من أكثر المصطلحات الرنانة والشائعة في مواقع العمل داخل الدول الصناعية وخارجها، وامتد هذا الاهتمام الشاملة في المؤسسات الحكومية التي ما فتئت تقدم المزيد من الخدمات للمجتمع ساعة من جراء ذلك إلى تحسين وجودة تلك الخدمات، كلما نمت وزاد الوعي الثقافي لدى الأفراد يدفع إلى المطالبة بتوفير خدمات ذات جودة عالية وبصورة مستمرة³.

تطور مفهوم الجودة :

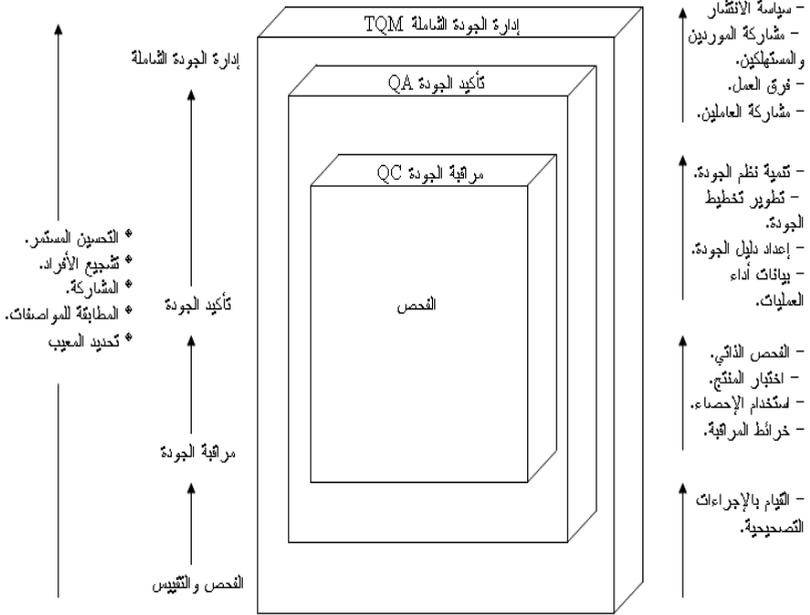
إن تطور مفهوم الجودة وصياغة مختلف أفكاره وصولاً إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة لم يتشكل دفعة واحدة، بل تطلب مرور وقتاً ليس بالهين من الزمن ونتج عقب اجتهادات وإضافات علمية كبيرة شملت الصعيدين الفكري والتطبيقي وتميز أغلب الأدبيات التي تحدثت عن الجودة أربع مراحل تاريخية لتطور الجودة الشاملة تتمثل أساساً فيما يلي⁴ :

أ- مرحلة فحص الجودة: وهو نظام يستعمل لكشف الأخطاء في المنتجات ثم تصحيحها، ولقد استمر هذا النظام إلى عشرينيات القرن الماضي.

ب- مرحلة مراقبة الجودة: في ظل هذا النظام تعتمد الأساليب الإحصائية لأداء أنشطة الجودة للتحقق من مطابقة المنتج لمقاييس الجودة ودام ذلك حتى مطلع الخمسينيات من نفس القرن.

ج- مرحلة تأكيد الجودة: حيث تم الانتقال من جودة المنتج إلى جودة النظام ككل قصد التحكم ومنع حدوث الأخطاء واستمر ذلك إلى منتصف ثمانينيات القرن العشرين .

د- مرحلة إدارة الجودة الشاملة: وهو نظام شامل للقيادة والتشغيل يعتمد على مشاركة كل أصحاب المصلحة في المؤسسة من أجل التحسين المستمر للسلع والخدمات.



مصدر الشكل: قاسم نايف ،علوان .إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات

الإيزو 9001-2000. بيروت: دار الثقافة للنشر والتوزيع. 2005. ص. 26

مفهوم الجودة : تعددت المفاهيم والتعاريف لنظام الجودة حسب تعدد المفكرين وكذا تعدد الأوساط التي ظهرت فيها ولقد حاولنا تقديم البعض منها على سبيل الذكر لا الحصر:

- الجودة هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة⁵.
- الجودة هي قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية
- الجودة هي الرضا التام للعميل⁶.
- يقول "جوران"⁷ أن الجودة هي الملائمة للغرض أو الاستعمال.
- ويعرفها "ديمنج"⁸ التوجه بالإنتاج لحاجات المستهلك حاضرا ومستقبلا.
- ويعرفها "فيليب كروسي"⁹ بأنها التوافق مع الاحتياجات.

ومن خلال هذه التعاريف يبدو واضحا أن التركيز دائما يبقى منصبا على رضى العميل أو المستفيد من الخدمة أو السلعة وبأقل تكلفة .

مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

هناك عدة تعاريف لمجموعة من المفكرين لإدارة الجودة الشاملة أو ما يعرف ب(TQM) حيث يعرفها معهد الإدارة بلندن: " بأنها أسلوب للإدارة يعطي كل شخص في المؤسسة المسؤولية عن تقديم الجودة للعميل النهائي، وتنتظر إدارة الجودة الشاملة إلى كل عمل في المؤسسة على أنه -في الأساس- عملية تمثل طرفا في علاقة عميل أو مورد مع العملية التالية، ويتمثل الهدف في كل مرحلة في تحديد وتلبية متطلبات العميل من أجل زيادة رضا العميل النهائي بأقل تكلفة ممكنة"¹⁰.

ويعرفها "جوران"¹¹ بأنها ليست سلسلة من البرامج بل هي نظام إداري والذي من خلاله يمكن تطبيق الكثير من الأدوات التي قامت بها إدارة الجودة بتطويرها بصورة فعالة في المؤسسة، في حين لا يمكن جني الفوائد كاملة دون إحداث تغيير في سلوكيات العاملين وكذا إحداث تغيير على أوضاع التشغيل اليومية وأولوياتها من أجل تحقيق النجاح في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فإنه يتعين على جميع أقسام الأقسام في المؤسسة الالتزام بجدية هذا التطبيق إلى جانب الولاء للمؤسسة من قبل عاملها.

ويعرفها "جابلونسكي"¹² على أنها شكل تعاوني لأداء الأعمال، بتحريك المواهب والقدرات لكل من العاملين والإدارة لتحسين الجودة والإنتاجية بشكل مستمر مستخدمة فرق عمل من خلال المقومات الأساسية الثلاثة لنجاحها في المؤسسة وهي الإشتراك في الإدارة والتحسين المستمر للعمليات واستخدام فرق العمل.

كما يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة إنطلاقا من الكلمات المكونة للمصطلح كما يلي :

إدارة : التي تعني التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لكل النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة كما يتضمن ذلك دعم النشاطات الجودة وتوفير المواد اللازمة لإنجاح هذا المسعى.

الجودة: التي تعني مطابقة المنتج لمتطلبات العميل .

الشاملة: والتي تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المؤسسة وإجراء التنسيق الفعال نحو التوصل إلى حلول لمشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة.¹³

يتضح مما سبق أن كل التعاريف أجمعت على أن الجودة الشاملة تأخذ جوانب متعددة ومختلفة تمحورت جلها في ثلاث اتجاهات رئيسية، حيث اهتم الاتجاه الأول بفكرة العميل ومتطلباته بينما الاتجاه الثاني ركز على النتائج النهائية كتخفيض الإنتاج والتكاليف والتحسين المستمر، أما الاتجاه الأخير فقد ركز استعمال الوسائل العلمية والأدوات الإحصائية لتطبيق المفهوم .

ومنه يمكن القول أن الجودة الشاملة تتحقق من خلال رضی العميل على الخدمات أو المنتجات أي أن من يستفيد بشكل مباشر من الخدمة أو المنتج هو الذي يمكن أن يحكم على مستوى جودتها عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه وما كان يتوقعه من تلك الخدمة.

أبعاد الجودة : في الحقيقة توجد ابعاد ومفردات لقياس الجودة ويمكن تحديد الأبعاد الشائعة منها على النحو التالي¹⁴:

- أ- الأداء: يشير هذا البعد إلى الخاصية السياسية في المنتج.
- ب- الهيئة: وهي الخصائص المكملة للخصائص الرئيسية والتي تضيف قيمة لجودة المنتج .
- ج- الاعتمادية : وتشير إلى الاتساق في الأداء والثبات في الأداء.
- د- المطابقة : تمثل درجة تطابق المنتج مع المواصفات
- هـ- المتانة: تشير إلى معدل العمر الاقتصادي للمنتج قبل الاستهلاك.
- و- الجمالية: تشير إلى الهيئة الخارجية للمنتج والشعور الذي تثيره لدى المستهلك.
- ز- التقمص العاطفي: تعبر عن درجة تمكن الجهاز من فهم الحاجات البشرية للزبون.
- ح- الاحترافية: ويقصد بها قدرة الجهاز على منتج خالي من العيوب.
- ط- السلامة: تعني ضآلة مقدار الضرر الذي يسببه المنتج بالنسبة للزبون.

ي- الكمال: درجة خلو المنتج من العيوب.

أدوات الجودة الشاملة¹⁵:

بما أن الجودة نظام تكاملي بين كافة عناصر المنظمة أو المشروع سواء كان ذلك المشروع آنيا أو مستقبليا فإن أدوات الجودة تركز أساسا على عدة عوامل منها :

1. التخطيط: الذي يجب أن يشترك فيه جميع الفاعلين في المؤسسة
2. ضبط الجودة: من خلال وضع ميكانيزمات لتحديد عناصر الجودة.
3. تحسين الجودة: من خلال الوقوف على الخلل الذي يتعلق بالمنتج أو الخدمة.

بعد ما استفضنا في تعاريف ومفاهيم الجودة والجودة الشاملة لابد من أن نرجع على معايير الإيزو وإعطاء بعض المفاهيم المتعلقة بها وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة .
معايير الإيزو والمواصفات القياسية :

لقد ارتبط مفهوم التقييس والمقاييس بوجود الحضارات الإنسانية فقد ظهرت عند اليابانيين والآشوريين والمصريين القدامى والصينيين ويعتبر فن الأعمار والرسائل والأرقام وأنظمة الأوزان والمقاييس المستخدمة من قبل هذه الشعوب أمثلة على التقييس البدائي المستعمل، وهو بشكل مقتضب إشارة إلى تاريخ التقييس، أما إذا تحدثنا عن ظهور المنظمة العالمية للتقييس **ISO (international standardisation organisation)** فهذه الكلمة **ISO** كلمة إغريقية مشتقة من كلمة **ISOS** التي تعني التساوي والتي اشتقت منها الحروف الثلاثة لاسم المنظمة العالمية للتقييس التي أنشئت أعقاب الحرب العالمية الثانية سنة 1946 بعد لقاء ضم 25 دولة في لندن واتخذت جنيف بسويسرا مقرا لها، بحيث تعتبر منظمة عالمية غير حكومية غير ربحية تضم في عضويتها ممثلين عن هيئات المواصفات والمقاييس الوطنية في 120 دولة¹⁶.

فالإيزو **ISO** هي عبارة عن نظام متكامل يتكون من مجموعة من المعايير والمقاييس المتعلقة بنشاطات المؤسسة والتي يتم وضعها من طرف المنظمة العالمية للمقاييس لتقوم بدورها منح شهادات لهذه المؤسسة في ضوء مدى توفر هذه المعايير

لديها البالغ عددها 17 سجلا لكي تثبت مدى سلامة وكفاءة نظام الجودة لديها ومن هذه السجلات :

سجل الجودة ،سجل مراجعة العقود، سجل مراجعة تصميم المنتج، سجل تدقيق الجودة الداخلي،سجل التدريب¹⁷.

الفرق بين الإيزو ISO وإدارة الجودة الشاملة :

كثيرا ما يجري الخلط وعدم التفريق بين الإيزو وإدارة الجودة الشاملة وهو ما يربط المفهومين من علاقات وطيدة في مجال التطبيق وكذا المبادئ الأساسية لكلا النظامين وفي الجدول التالي يمكن أن نوضح الفرق بينهما¹⁸ :

إدارة الجودة الشاملة	معايير نظام الجودة إيزو ISO
ترتبط بإستراتيجية المؤسسة	ترتبط بإستراتيجية موحدة
تركز على الفلسفة والمفاهيم والأساليب	تركز النظم الفنية والإجراءات
تؤكد على مشاركة العاملين	مشاركة العاملين غير ضرورية
تعنى بالمنظمة ككل	يمكن أن يكون التركيز جزئيا
كل فرد مسؤول عن الجودة	قسم الجودة هو المسؤول عنها
تتضمن تغيير الثقافات والعمليات	من الأنسب إبقاء الأوضاع على حالها

ولنا أن نتساءل في معرض الحديث عن المواصفات القياسية الدولية ISO وبين الجودة الشاملة بحيث معلوم أن الجودة الشاملة ليست جودة منتج سلعي أو خدمي فقط، وإنما هي جودة المؤسسة أو الشركة وتحتاج سياسة الجودة لتخطيط وتنظيم وإدارة تبدأ من مجلس الجودة وفريق الجودة وفرق تحسين وإدارة مشروع الجودة بدء من توصيف الوظائف ونظم الشراء والمخازن والتصنيع والمعايرة، ثم فحص وقياس المنتج وتقديم خدمة ما بعد البيع، وقبل كل ذلك اتباع خطوات التصميم والمواصفات المتعلقة بالتصميم ثم تأتي بعد ذلك مرحلة مراجعة الجودة؛ ألا يحتاج كل ذلك بالضرورة وضع مواصفات قياسية موحدة يلتزم بها كل منتج و خدمة في حالة ما إذا أرادت الدخول في نطاق المنافسة من خلال تنظيم معين، ولعل من البديهي أن من أراد التفاعل مع غيره ومع المجتمع المحيط به والمجتمع الدولي فما عليه إلا أن يتعامل

مع المواصفات القياسية الدولية حتى يتمكن من الصمود في وجه المنافسة، ولعل تشبيه شهادة الإيزو بشهادة الخلو من الأمراض أو شهادة حسن السير تساعد على مرور المنتجات وتخفيف الضغط عليها في ظل المنافسة¹⁹.

المواصفات القياسية:

يعنى بالمواصفات تلك الخصائص والميزات الخاصة بالمنتج لتأدية غرض محدد، وهي بمثابة لغة تفاهم ووسيلة اتصال مع كافة الحلقات المتعاملة مع المنتج أو مدخلاته وقد عرفت المواصفات القياسية عدة إصدارات ومواصفات هي²⁰:

1. الإيزو 9000 نظم إدارة الجودة.

2. الإيزو 14000 نظم إدارة البيئة .

3. الإيزو 18000 نظم إدارة الصحة والسلامة .

4. أيزو 22000 نظم سلامة الغذاء.

- مفهوم مواصفات ISO 9000 :

هي مواصفات عالية متفق عليها لإدارة نظم الجودة تضع خطوطا عريضة توضح للمصنع المطلوب من نظام الجودة المستهدف، وهي مواصفات علمية يمكن العمل بها في جميع أنواع الشركات سواء كانت صناعية أو خدمية وهي ليست مواصفات لمنتج ما بل لنظام عملي جيد للشركة ذاتها دون النظر إلى عدد العمالة حيث تحدد النظم والسياسات والإجراءات التي تؤهل إلى تمشي إمكانيات الشركة مع متطلبات العمل²¹.

هذا بشكل عام أما إذا أردنا ضبط وتكييف مفاهيم ومصطلحات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية فإن الحديث يقودنا إلى الحديث عن تحسين الجودة في المكتبات الجامعية الذي ارتبط دائما وأبدا باستهلاك المزيد من الموارد للحصول على المواد وتعيين المزيد من العاملين وبالتالي الانتقال إلى هياكل جامعية أكبر لكن هذه الطريقة لم تعد صائبة لسببين اثنين :

- أن العائد الهامشي للموارد التي نستخدمها سيأتي عليه وقت يجب أن يتم

تخفيضه.

- تغيير الواقع الإداري للمكتبات بدرجة كبيرة جدا . ذ

وفي نطاق أسلوب إدارة الجودة الشاملة الذي يركز على وجود نوعين من العملاء للمنظمة أو المؤسسة، عميل خارجي والمتمثل في المستهلك للمنتجين والخدمات وعميل داخلي والمتمثل في الموظف نفسه المنتج أو المقدم لتلك الخدمة، وحتى يكون المنتج أو الخدمة في مستوى تطلعات المستهلكين لها (العميل الخارجي) يجب أن يتحقق أيضا القبول للعميل الداخلي عما يقدمه من خدمات ومنتجات للعميل الخارجي، وبالتالي لا بد من توفر ثقافة وبيئة المنظمة متماسية مع أسلوب إدارة الجودة الشاملة وبالتالي التميز في مستوى الخدمة أو المنتج المقدم.

بعد الشيء الذي أحدثته ثورة الاتصالات التي تعتمد على تقنيات متقدمة ومتسارعة للتحكم في الحجم الهائل من المعلومات العلمية والتقنية المتدفقة بدون حدود، على المستوى الكوني مما أدى إلى صعوبة استيعابها من قبل الفكر الإنساني خصوصا وأن تزايدها في نشاط مستمر، والرهان الحقيقي لجمع المعرفة لن يتأتى إلا بامتلاكه القيمة العالية أمام المجتمعات المتقدمة التي يتطلع للتعامل معها، وأن مفتاح هذه القيمة هو قدرته التنافسية بكل عناصرها المتكاملة والمتناسقة وعلى رأسها حسن الاستفادة من المعلومات العلمية والتقنية المتدفقة عبر الوسائط الحديثة، إذ صار لزاما على مؤسسات ومنظمات الخدمات ومنها المكتبات الجامعية على وجه الخصوص بالتوجه نحو إدارة الجودة الشاملة حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة المتمثلة في

22.

- انخفاض الإنتاجية
- زيادة التكاليف
- نقص الموارد المالية
- تبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة
- تدني مستوى رضى المستفيدين
- تدني مستوى الرضى الوظيفي والولاء لدى العاملين
- المنافسة الوطنية والإقليمية
- التغيير في سلوك المستفيد الذي بدأ ينظر للجودة كمييار أساسي لاختيار المنتج أو الخدمة بغض النظر عن مصدره.

الإطار العام لمفهوم الجودة في علم المكتبات والمعلومات:

يختلف مفهوم الجودة الشاملة في تخصص المكتبات والمعلومات عن مفهومه في باقي التخصصات الأخرى المختلفة، وبالتالي فالجودة الشاملة تعني من جهة نظر المكتبيين ما يلي²³ :

1. أسلوب تفكير ومنهج عمل، وطريقة تحديد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات.

2. توجيه للسلوك والتزام بالتغيير والتطوير والتحسين لتحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات ومراكز المعلومات.

3. إستراتيجية تهتم بتغيير بعض الإجراءات والسلوكيات الإدارية السائدة بالمكتبات لتحل محلها ثقافات وسلوكيات الجودة، التي تبرز ملامح شخصية المكتبة ورؤيتها المستقبلية وتوجهاتها وقيمها الشخصية والتنظيمية.

4. ليست هدفا محددًا بل إنها هدف متغير يسعى إلى التحسين والتطوير المستمر، وتؤكد على التزام الجميع بمبادئ الجودة، كما تؤكد على أهمية اندماج هذه الفلسفة مع بنية المكتبة، وهي لا تعني الجودة التامة ولكنها تعني تحقيق أعلى جودة ممكنة وإيجاد بيئة عمل يسعى فيها الجميع إلى تحسين الجودة.

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

بينت الباحثة آلان لاويس في مقالة لها بعنوان "فوائد إدارة الجودة للمكتبة وخدمات المعلومات" أن الأداء والربحية سيكونان الهدف الأساسي في التسعينات لإدارة الجودة الشاملة، كعقد بين مورد الخدمة وعملائه المستفيدين، اعتمادًا على معايير تلتزم بها الخدمة، ويمكن 'جمال فوائد تطبيق إدارة الجودة في المكتبات بما يلي²⁴ :

1- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات.

2- التأكد على جودة الخدمة.

- 3- توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة.
 - 4- تقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين.
 - 5- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة إلى جانب رفع كفاءة أدائها.
 - 6- تحسين الروح المعنوية للعاملين.
 - 7- أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
 - 8- يرتجى من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية تحقيق الأهداف الآتية :
 - 1- التخطيط الاستراتيجي وبناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات.
 - 2- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات.
 - 3- توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطا وثيقا بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات
 - 4- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
 - 5- إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم.
 - 6- تحسين بيئة العمل ، وتنمية الموارد البشرية العاملة، وتقويم الأداء بشكل عام في المكتبات ومراكز المعلومات.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:
- إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقضي بأنها عملية إدارية لإدخال ثقافة التحسين المستمر في المنظمة أو المرفق المعني بالجودة ، فإن هذه التحسينات سوف تتوازن مع زيادة الإنتاجية المرتبطة بمعايير الجودة المطلوب التوصل إليها ، ويمكن تجميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي يجب الأخذ بها لمرفق المعلومات فيما يلي²⁵:
- الاعتراف بالحاجة لتحسين الخدمات أو المنتجات المعلوماتية.
 - تلبية المتطلبات بالتركيز على المستفيدين من المستخدمين أو العملاء الحاليين والمتوقعين .

- تحرير العمل من الأخطاء والمشكلات، والوقاية من القصور في الإدارة .
 - تحديد وقياس ثمن الجودة وأداء العمليات والوظائف بمرفق المعلومات.
 - تطبيق عمليات حل المشكلات والأفعال التصحيحية، وتبني وتطبيق إدارة التغيير لمرفق المعلومات.
 - الحصول على مساندة والتزام إدارة مرفق المعلومات بمنهج إدارة الجودة الشاملة.
- المواصفات القياسية في مجال المكتبات والمعلومات :

تمتد أنشطة المعلومات والتوثيق لتشمل كافة جوانب إدارة المعلومات (الخزن والمعالجة والبت) بما في ذلك فئات المستفيدين واحتياجاتهم وبيئة العمل، والمصطلحات والضبط البليوغرافي، والوصف الببليوغرافي، والتحليل الموضوعي ورؤوس الموضوعات والمكانز والمستخلصات ورموز البلدان واللغات والعملات والرقم الدولي والمعياري للمسلسلات والكتب وقواعد ترتيب المداخل وتكنولوجيا المعلومات والنظم الحوسبية وحوسبة المكاتب والاتصالات عن بعد وأمن وسلامة النظم والبحوث والتطوير في النظم وغيرها، ولقد أولت المنظمة الدولية للتقييس اهتماما خاصا لعدد من الجوانب المتعلقة بالتوثيق والمعلومات والمكتبات الجامعية وكذلك كان لعدد من هيئات التقييس الإقليمية والوطنية اهتمام بهذه الجوانب، سعت إلى جعلها نافذة على المستوى الوطني والإقليمي والدولي ويشمل اهتمامها في القضايا الآتية :

1. مواصفات الإنتاج والنشر.
 2. مواصفات الكشافات والمكانز وتطوير قواعد البيانات.
 3. مواصفات الخزن والصياغة للوثائق.
 4. مواصفات المكتبة والنشر الإلكتروني.
 5. مواصفات الرموز ونظم الترقيم .
 6. مواصفات الأجهزة والمعدات.
- الغرب الجزائري ومدى وعيها بأهمية وضرورة المواصفات القياسية في المكتبات الجامعية وكذا تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في مثل هذه المؤسسات، وذلك من خلال استمارة استبيان، ونذكر أن الدراسة قد تطول جدا فلا يتسع التطرق إلى كل

الاستجابات التي تم طرحها على المبحوثين عينة الدراسة بل اكتفينا بتقديم ملخص عن ذلك .

ملخص تحليل الدراسة الميدانية : لقد عرفت المكتبات الجامعية الجزائرية تطورا مذهلا وهاما في العشرية الأولى للألفية الثانية خصوصا بعد مرحلة تشييد فضاءات جديدة على مستوى كل مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي بعد برامج الإصلاح الجامعي التي فتحت كل المؤسسات على ميادين جديدة للتعليم والإتاحة للعدد اللامتناهي من الطلبة المقبلين على التكوين في مؤسسات التعليم العالي على مستوى كل إقليم وولاية، لقد جعلت السلطات الجامعية والوزارة الوصية المكتبات الجامعية من بين أهم المراكز التي تسعى إليها المجتمعات الجامعية من خلال توفير كل ضروريات القاعدة للتنمية الوثائقية والفنية ، ولعل موضوع المعايير من أهم ما أغفل على هذه المراكز، حيث نسعى في تحليل هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مدى اندماج هذه المراكز مع أهم عوامل نجاح التنمية المهنية بخصوص المعايير وعلى الخصوص معايير ذات البعد التجاري الاقتصادي.

الاستنتاجات الأولية لنتائج الاستبيان:

لعل أهم ما يمكن الإشارة إليه في هذه الدراسة من خلال تحليل المحور الأول ما يلي : أ- المكتبات الجامعية والترقية المعيارية :

النسبة العامة	المجموع	تتسمن		يتبين		وهان 2		وهان 1		مستقيم		
		ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
%62	31	%80	8	%50	5	%60	6	%40	4	%80	8	نعم
%38	19	%20	2	%50	5	%40	4	%60	6	%20	2	لا
100 %	50	100 %	10	100 %	10	%100	10	100 %	10	%100	10	المجموع

جدول بين وجود فكرة عن المعايير

إن الملاحظ لهذه النسب العامة الموجودة في هذا الجدول من خلال تحليل السؤال الأول المطروحة على عينة الدراسة في المكتبات الجامعية للغرب الجزائري

،نلاحظ أن نسبة الاستجابة لهذا النوع من الأسئلة ذات الطابع التقني للمكتبيين موضوع الدراسة وهم عينة من المساعدين و ملحقى الأبحاث وهي متوسطة غير مهمة أو معتبرة إذا أخذنا أن هذه المعايير هي وحدات فارقة في تسيير المنظمات في الجامعات حيث تحصلنا على نسبة 40% إلى 60% كمتوسط عام للدراية بالمعايير ومهمتها بصفة عامة في ترقية المنظمة ، وهذه النسبة تعتبر ضعيفة بالنظر للدور الذي تقوم به المعايير في ترقية المؤسسات باعتبارها التي تصنع الفرق التسييري في المكتبات الجامعية على حساب المصالح الجامعية الأخرى البيداغوجية الإدارية، البحث العلمي. والدليل على هذا التحليل هو السؤال المرافق للإجابة نعم حيث تحصلنا على أربعة إجابات عن المعايير التي هي (AFNOR –ISO–IFLA) وهذا دليل على أن المكتبيين يمارسون أعمالهم في هذه المراكز بدون وعي أو تبصر لدور المعايير في تنمية المكتبية وخلق الفارق التسييري .

أما بالنسبة للمعايير التي تعرفت عليها العينة في الحياة العلمية فإن الإجابة كانت في حدود 20 % فقط لنوعية وتنمية هذه المعايير أما نسبة 80% فكانت بدون رد وهذا دليل على عدم معرفتها لهذه المعايير أصلا .

لقد تفاجأت العينة بمدى طرح الأسئلة التي اعتبروها جديدة عليهم نظرا للقطيعة بينهم وبين التخصص الذي ولدوا فيه لكن رغم ذلك تحصلنا على نتائج مرضية في العملية المتعلقة بالترقية المعيارية للمكتبات في الجامعة ،حيث أنه ولغاية اليوم لم يسمح للمكتبات بالتصرف بحرية واستقلالية وحتى العاملين في هذه المراكز بصفة عامة يعانون من عدة نقائص على غيرهم من الموظفين في المصالح الجامعية الأخرى ،وهذه النسبة المئوية المتدنية تعد في حد ذاتها مبرر على الحالات المفروضة على الفاعلين المكتبيين، ما ينعكس على اهتماماتهم ومستوياتهم وتعلقهم بالتطوير والتخصص الذي ينتمون إليه، لقد شكلت النتائج بالنموذجين شبه تأكيد للتساؤلات الأولية التي كنا نتوقعها بفعل ماتعيشه الطبقة العمالية في هذه المراكز التي أصبحت تسيير وفق الأهواء الشخصية والنظرة الضيقة ؛وعدم اندماج ملحقى الأبحاث في البحث العلمي الخاص بهم ،ما يشكل دلالة إضافية على مستقبل هذا النشاط.

ب- علاقة إدارة الجودة بالمواصفات ISO

لقد كان السؤال الموجه للعينة ما هي نظم الجودة التي يمارسها أو يعرفها المكتبي ففي نفس الاتجاه كانت العينة مضطربة في الإجابة عن هذا التساؤل حيث 95% من العينة من المكتبيين ومساعدين لم يقدموا رأيهم على السؤال بل عقبوا ولو بصفة ضيقة عن التساؤل رغم ذلك سجلنا بعض الإيجابيات التي تشير إلى محاولة مواكبة السؤال وقدرت بحوالي 5ب% من مجموع العينة. هذا ما يدل على أن الموضوع المطروح من الطابوهات العلمية في المكتبات الجامعية وفي نفس السياق أعطينا محاولة لفهم توجه العينة من خلال تعريف الجودة كان الرد في نفس الإطار بسلبية الإجابة بحوالي 95% ماعدا بعض العينات التي حاولت الاجتهاد والتعريف حسب المعرفة الخاصة السريعة للموضوع ما يرمز إلى عنصر المفاجئة الذي ركزنا عليه، ومن خلال هذه الأسئلة نستكشف القدرات المهنية والمعيارية والتأقلم مع جديد تسيير أنظمة المعلومات .

لقد جعلت المكتبات نفسها محرك علميا ومحور فنيا متكاملًا في الحياة الجامعية عموما لكن، إدارة الجودة فيها لم تبلغ بعد مستوى مقبول نظرا لنقص التجربة وسرعة تداخل التطورات والزيادات اللامتناهية الغير مخطط لها من الطلبة الذي يجعلها دوما تبحث عن خدمة الجمهور بدل من الترقية المهنية والفنية الذي تتيحه إدارة الجودة ومعايير ايزو وبرامج تنسيق أعمال التقنية الوثائقية في مراكز المعلومات ،لقد سجلت مسارات المكتبات في العشرية الأولى من الألفية الثانية في الجزائر العديد من الإنجازات لكن لم تصل إلى الهدف الفني الذي له علاقة بالجودة وتنمية المعايير، وترقية البعد المهني والبيداغوجي .

ج- مساهمات ايزو في العمل المكتبي :

من خلال تحليل المعطيات المسترجعة نميز بين مجموعة من النسب التي غالبا ما تكون هي دلالة على مدى فهم وربط السؤال بمجال الخدمة الذي يقوم به كل مكتبي ،حيث سجلنا أن نسبة 34 % في الفهرسة و20% في التزويد مما يفهم منه أن المعايير بالنسبة لعينة الدراسة يعني التزويد والفهرسة وبشيء قليل الفضاءات

والبنائيات، وأهملت العينة بان الاقتراحات ربما لعدم حاجة المؤسسة لهذه الأنواع من المعايير أو عدم الاقتناع بهذا النموذج .

ومنه يمكن أن نقول أنه لا يوجد أحد من العينات يفرق بين العمل بالمعايير في الوسط الجامعي متعدد التخصصات والوسط المكتبي المتحالف أيضا مع هذا النوع من المواصفات والمعايير التي تخدم البعد المهني الفني والإداري بالاعتماد على الدراسات والأسس الفنية ومرافق المعلومات التي تنجز الكثير من الأعمال الحقيقية المبنية على المعايير الميدانية والعلمية والبيداغوجية والثقافية التي تميزها عن غيرها من أماكن العمل الأخرى ما يعطي المؤسسة الجامعية قوة اجتماعية تعتمد على كل النماذج بما فيها الصورة المعيارية للمنظمات والأنظمة التسييرية.

د- آفاق معايير الإيزو في المكتبات :

عند تحليل مجموعة من العينات موضع الدراسة وجدنا أن هناك مجموعة كبيرة من المكتبيين يفكرون بتفكير منطقي هو أنه لاتزال هذه المواصفات تسير بخطى وبتحسن وربما في المستقبل يكون هناك إقبال على هذا المجال في المكتبات الجامعية الجزائرية ، لكن الغريب في الأمر أن 100% من العينة لم تجب على السؤال الثاني لأنه يحدد لماذا الاعتماد على معايير الإيزو من دون غيرها وهذا جواب بسيط يتعلق بموضوع لكن السرعة والخوف والتسرع أفضل الإجابة للعينة بصفة عامة، وفي نفس الإطار كانت للأسباب التي تساعد على الاعتماد المواصفات، حيث تم ربطها كلها بالبحث العلمي وباستغلال الوقت كأهم العوامل التي تيسر الاعتماد على البرمجية .

إن آفاق معايير إيزو في المكتبات الجامعية مهمة وغاية في التركيز والعمل فيجب علينا أن ننبه وندفع كل المختصين إلى ولوج هذا النوع من المرافق التسييرية والتنظيمية والفنية مع التركيز على تنويع المعايير ،ومن الأساس أن قول أن آفاق معايير إيزو في المكتبات كبير وسوف يتحقق العديد من التطورات في المستقبل، وستعكس ذلك إيجابيا على المنظمة بصفة عامة .

هـ - المعايير لغة الإدارة والمكتبات :

النسبة	التكرارات	
%52	26	نعم
%48	24	لا
%100	50	المجموع

جدول يبين تميز المعايير بين المكتبات والإدارة

إذا أردنا التكلم عن هذا الدور بإخلاص يمكن أن يطرأ إلى ذهننا عدة تحاليل أو اقتباسات فنية من خلال العينة حيث أن، هناك من أجاب بموضوعية عن السؤال بإيجابية وباحترافية حيث تحصلنا على نسبة %52 وهي نسبة معبر فعلا عن دور المعايير في المكتبات الجامعية، وغايتها الرسمية والفنية المغلبة على العلم، وتوصلنا بجمع النسب المفروضة لهذا الدور و لا تعني أصلا الغاية منه، يمكن القول أن نسبة %48 هي في الحقيقة نسبة مرتفعة وغير معقولة خصوصا مع تطور التخصص وانفتاحه على جل التخصصات والأعمال والتطبيقات المهنية والميدانية التي تجمع العمل الإعلامي العلمي .

و- مطابقة قواعد الإيزو للقوانين والتشريعات الوطنية :

النسبة	التكرارات	
%46	23	نعم
%54	27	لا
%100	50	المجموع

جدول بين ارتكاز ايزو على القوانين الوطنية

لقد بينت هذه الدراسة مدى ارتكاز معايير ايزو على القوانين الوطنية في الجزائر حيث تحصلنا على مجموع بسيط بأن غالبية العينة رفضت الطرح وتحصلنا على نسبة %46 من العينة فقط التي وافقت على أن المعايير تتماشى مع القوانين الوطنية والتشريعات، فيما كانت غالبية الأخرى المقدرة %54 غير موافقة ويمكن أن نقول أن هذه الإجابة المحصل عليها فنية أكثر منها واقعية نظرا لتداخل مهام المنظمات الدولية في العديد من النشاطات وارتباطها مع القوانين بصفة عامة، إذ أن العديد من النشاطات الفنية التقنية مرتبطة بها وهذا ما لم تكتشفه العينة

ي- اعتماد المكتبات الجامعية على المواصفات :

التكرارات	عنى وعي	بدون وعي	بالخبرافية	بالاهتمام	باجتهام	أخرى	المجموع
11	13	3	3	4	16	50	
%22	%26	%6	%6	%8	%32	%100	

جدول يبين استعمال المعايير في المكتبات

من خلال متابعتنا لهذا الجدول نجد أن المكتبات الجامعية تعالج مهنة المعايير من خلال مجموعة متشابكة للفصول الفنية، حيث سجلنا عدة أفكار من خلال تحليل هذا السؤال، لقد كانت إجابة الأولى أن المكتبات تعتمد على المواصفات بدون وعي بنسبة 26% وجاءت النسبة الثانية 22% وهي عن وعي تقوم هذه المؤسسات بالوظيفة المساعدة، لكن الملاحظة العامة تقول أن هناك فكرة مسبقة لدى المتخصصين الفعّالين هو أن المكتبات تترافق بالمعايير بدون وعي والإجابة العكسية هي ربما للدور الذي تقوم به المكتبات بهذه الصفة حيث أن غالبية المستجوبين كان لديهم ميل لهذين الحلين وهم في الحقيقة موضوعيين، لأن المكتبات تسير من خلال النمطين وهذا موضوع الخلاف بين المتخصصين والمهنيين في ترقية دور المؤسسات الوثائقية عموماً.

الخلاصة عامة (الخاتمة):

لقد تبين من خلال هذه الدراسة الميدانية أن ليس للمكتبيين وحتى المحترفين الذين يملكون خبرة وتكوين في المكتبات الجامعية، بحيث لا يملكون أدنى فكرة عن المعايير وتطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن غالبية أفراد العينة لم تجب بإجابات متوازنة للأسئلة ويمكن القول أن معايير ايزو بصفة عامة لم تجد بعد غايتها في المكتبات، ويمكن من خلال النسب المحصل عليها التفاؤل بأن للمستقبل

حياة أفضل للمعايير في المكتبات ،ومن خلال كل ذلك نجدد أن هناك فقط من خلال المزاولة وتفقد هذه المكتبات أن هناك واحد أو اثنين من المكتبيين في كل مؤسسة لهم القدرة وهم على دراية بدور المعايير وإدارة الجودة الشاملة في خلق نمط فني راقى للمكتبات الجامعية.

الهوامش:

- (1) السامرائي، مهدي. إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. عمان: دار جريب للنشر والتوزيع، 2007. ص. 23.
- (2) إيفان جيمس؛ جيمس دين. تعريب: سرور علي إبراهيم سرور. الجودة الشاملة: الإدارة والتنظيم والاستراتيجية. الرياض: دار المريخ، 2009. ص. 27.
- (3) السامرائي، مهدي. مرجع سابق، ص. 29.
- (4) صلاح عباس هادي. إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز. مداخلة مقدمة للمؤتمر الدولي حول الأداء للمنظمات والحكومات. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة ورقلة أيام 8-9 مارس 2005. المجلد الثاني. ص. 160.
- (5) علي، السلمي إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9000. بيروت: دار غريب، 1995. ص. 18.
- (6) فريد، راغب النجار. إدارة الإنتاج والعمليات. مكتبة الاستفتاح. 1977. ص. 397.
- (7) الدرادكة، مأمون. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار الصفاء، 2001. ص. 19.
- (8) خالد، بن سعد. إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي. الرياض: مكتبة الملك فهد، 1997. ص. 70.
- (9) توفيق، ماضي محمد. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية. في مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية. العدد 358. القاهرة، 2002. ص. 15.
- (10) بوكميش، لعلی. إدارة الجودة الشاملة إيزو 9000. عمان: دار الرؤية للنشر والتوزيع، 2011. ص. 64.
- (11) الدرادكة، مأمون. مرجع سابق. ص. 20.
- (12) خالد، بن سعد. مرجع سابق. ص. 73.
- (13) أحمد، بن عيشاوي. إدارة الجودة الشاملة: مدخل لتطوير أداء التعليم العالي في الجزائر. مداخلة في الملتقى الوطني حول "إدارة الجودة الشاملة وتنمية الأداء في المؤسسة" جامعة مولاي الطاهر بسعيدة أيام 13-14-ديسمبر 2010. ص. 5.
- (14) جحيم الطائي، يوسف. نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. 2009. ص. 77.

- (15) عبد العال، حسين محمد. الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية الأيزو 90014-9000 وأهم التعديلات التي أدخلت عليها. القاهرة: دار الفكر الجامعي 2006. ص.57. (بتصرف)
- (16) زرمان، كريم. المواصفات القياسية الدولية ودورها في تعزيز أداء المؤسسة. مداخلة في الملتقى الوطني حول "إدارة الجودة الشاملة وتنمية الأداء في المؤسسة" جامعة مولاي الطاهر بسعيدة أيام 13-14- ديسمبر 2010. ص.5.
- (17) عبد العال، حسين محمد. الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع. 1998. ص.102.
- (18) عمر، وصفي عقيلي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2001. ص.95.
- (19) عبد العال، حسين محمد. الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية الأيزو 90014-9000 وأهم التعديلات التي أدخلت عليها. مرجع سابق ص.97. (بتصرف).
- (20) زرمان، كريم. المواصفات القياسية الدولية ودورها في تعزيز أداء المؤسسة. مرجع سابق ص.10.
- (21) محمد، عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008. ص.90.
- (22) محمد، عوض الترتوري. مرجع سابق. 2008. ص.236 (بتصرف)
- (23) محمد، عوض الترتوري. مرجع سابق، 2008. ص.238.
- (24) محمد، عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006. ص.207.
- (25) محمد، عوض الترتوري - مرجع سابق. 2006. ص.214 (بتصرف).