

الممارسات المساهمة لتحقيق الجودة كاستراتيجية للارتقاء بقطاع المكتبات ومراكز المعلومات

Contributing Practices to Achieve quality as a Strategy to Upgrade the Libraries and Information Centers Sector

شلواش قمره كرم¹ *

¹ جامعة 8 ماي 1945 -قائمة- مخبر الفلسفة والدراسات الإنسانية والاجتماعية

ومشكلات الإعلام والاتصال، (الجزائر)، chelouache.gamra_karem@univ-guelma.dz

تاريخ الإرسال: 2023/04/03 تاريخ القبول: 2023/04/13 تاريخ النشر: 2023/05/09

ملخص

تسعى هذه الدراسة للإبراز الدور الذي يعود به الالتزام بالممارسات والمؤشرات الصحيحة لإدارة الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات كونها أحد المقومات الأساسية لتحسين الخدمات والأداء بهذه الأخيرة ومن ثمة الارتقاء بالقطاع المكتبي وضمم استمراريتهما في ظل التنافسية الشديدة التي يشهدها عالم المعلومات مع التكيف مع المستجدات الجديدة لواقع المكتبات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لسرد المعلومات والحقائق حيث تم التطرق لأهم وأبرز الممارسات التي تضمن تحقيق الجودة بهذه المؤسسات وتبيان فعاليتها في الارتقاء وتبوء مراكز متقدمة عن غيرها من المكتبات وتوصلت الدراسة لنتيجة مفادها نظريا هناك علاقة متكاملة ومترابطة جوهريا بين تطبيق استراتيجيات الجودة والارتقاء بالقطاع المكتبي لأن تحقق أبعاد وأسس الجودة (المصدقية، الأمان، الفعالية، رضا المستفيد...) هو نتيجة الممارسات المتمثلة في: (التدريب، التكوين، التحفيز، الرقابة، الاتصالات...) داخل المكتبات.

الكلمات المفتاحية: المكتبات؛ مراكز المعلومات؛ الجودة؛ الاستراتيجيات؛ الجزائر.

¹ المؤلف المرسل: شلواش قمره كرم، الإيميل: kamarchalou82@gmail.com

Abstract

Arab journals This study seeks to highlight the role of adherence to correct practices and indicators of quality management in libraries and information centers, being one of the basic ingredients for improving the services and performance of the latter, and thus upgrading the library sector and ensuring its continuity in light of the fierce competition in the world of information while adapting to new developments in the reality of libraries using The analytical descriptive approach to list information and facts, where the most important and prominent practices that ensure the achievement of quality in these institutions were addressed and their effectiveness in upgrading and occupying advanced positions over other libraries was addressed. Quality (credibility, safety, effectiveness, beneficiary satisfaction...) is the result of practices represented in: (training, training, motivation, control, communication...) within libraries.

Keywords: Librarie;, information center;, quality; strategies; Algeria.

مقدمة

لقد شهدت الأونة الأخيرة تراجعاً ملحوظاً للمكتبات الجزائرية وضعف إقبال المستفيدين نحوها وهذا راجع لتقديم خدمات بالشكل الروتيني المعروف لتتبلور الأسباب الرئيسية في عدم تقييد هذا النوع من المكتبات بنظام الجودة لتحسين من خدماتها وضمان استمراريتها فقد أصبح نجاحها مقترنا بتفعيل الالتزام بجملة الممارسات المساهمة في تحقيق الجودة والارتقاء بمستوى الخدمات وتجويدها بعد تقييد والتزام إدارة المكتبة بالأسس الفعالة وتنفيذها على أرض الواقع كسبيل لفسح مجال نحو تطبيق معايير الجودة و تنمية الموارد البشرية وكذلك تفعيل الموارد المادية والتجهيزات المختلفة فيما يضمن استعدادهم نحو تحقيق الجودة من أجل التفرد بالتميز وتمكين المكتبة من المنافسة مع نظيرتها من المكتبات مع تبيان دورها على كافة أنواع المكتبات استغلالها كاستراتيجيات تبقيا في الريادة والنهوض بها في العالم الوطني والعربي

الإطار المنهجي للدراسة

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل المحوري التالي:
فيما تتمثل الممارسات المساهمة لتحقيق الجودة المكتبات ومراكز المعلومات؟ وما علاقتها في تفعيل والارتقاء بالقطاع المكتبي؟

1. أسئلة الدراسة

تتمحور أسئلة الدراسة فيما يلي:

- ✓ ما مفهوم الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات؟ وفيما تتمثل أهميتها؟
- ✓ كيف يساهم تطبيق هذه الممارسات في تحقيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات؟
- ✓ فيما تتمثل أبعاد الممارسات المساهمة لتحقيق الجودة وعلاقتها بتفعيل المكتبات ومراكز المعلومات؟

2. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في التطرق لأحد الموضوعات الجوهرية لتحقيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات من زاوية جد مهمة لا يمكن التغاضي عنها لتطبيق نظام الجودة والنجاح والاستمرار به وهو عرض الممارسات المساهمة لتحقيق الجودة كاستراتيجية للارتقاء بالقطاع المكتبي خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي باءت تفرض ممارسات جديدة ومتغيرة يمكن استغلالها وتطبيقها في بلوغ الصدارة وتطبيق كافة المستجدات والمعايير الخاصة بمطابقة الجودة بالمكتبات.

3. أهداف الدراسة

على ضوء ما تم تقديمه فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ التعرف بأهمية الممارسات المساهمة لتحقيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- ✓ التعريف بأسس ومؤشرات بلوغ نظام الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- ✓ إبراز أبعاد الممارسات المساهمة لتحقيق الجودة وعلاقتها بتفعيل المكتبات ومراكز المعلومات.
- ✓ توجيه أنظار المسؤولين على إدارة المكتبات لدور هذه الممارسات في التحسين من الخدمة المكتبية وضمان الارتقاء نحو الأفضل.
- ✓ العمل على وضع اقتراحات تساعد أمناء المكتبات من الالتفات للممارسات الجودة الفعالة وتبنيها كمدخل للارتقاء بالقطاع المكتبي.

4. منهج الدراسة

وقد وقع اختيارنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا من أجل التعريف ببيثيات الموضوع من كافة الجوانب بما يتوافق والواقع من خلال جمع مصادر المعلومات الأولية والثانوية وتحليلها ثم استخدامها للمعالجة الموضوعية للدراسة قصد الحصول على النتائج النهائية.

5. الدراسات السابقة

تعددت الأبحاث والدراسات في مجال إدارة الجودة لتحسين من الأداء وتفعيل القطاعات المكتبية ومدى مواءمتها لمتطلبات سوق العمل، الا انه بعد الاطلاع علي أدب الموضوع تم اختيار دراستين (02) نظرا لتشابهها الكبير مع الدراسة الحالية وهي كالتالي:

الدراسة الأولى:

من إعداد الباحث ربيعي مصطفى عليان، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مبادئها متطلباتها خطواتها ومشكلاتها، 2018. حيث تهدف هذه الدراسة للتعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وعرض خطوات تطبيقها في المكتبات الجامعية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لعرض ووصف أهمية إدارة الجودة الشاملة كسبيل للارتقاء بالمكتبات الجامعية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة ربط احتياجات المستفيدين بالتحسين المستمر للخدمات مع وجوب وضع المكتبات ومراكز المعلومات معايير داخلية لتحسين وتجويد الخدمات.¹

الدراسة الثانية:

من إعداد الباحثة نجاح بنت القبلان بعنوان الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات، 2010. حيث تهدف هذه الدراسة لتعريف ببرامج الجودة وأهميتها لتطوير العمل المهني والخدمات المعلوماتية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لأنه الأنسب لطبيعة الدراسة كونها تهدف للتعرف على برامج الجودة التي تقدمها المكتبات، ومنه توصلت الدراسة إلى أن العائق أمام القيام ببرامج الجودة تتركز في عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين بالمكتبات وعدم شعورهم بأهمية دورهم كأساس للارتقاء وتحقيق الجودة.²

وجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

يمكن القول أن الدراسة تتشابه مع الدراسات في انها تتناول موضوع إدارة الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات من خلال تسليط الضوء على أهمية نظام الجودة لتحسين الأداء والخدمات المقدمة في حين اختلفت هذه الدراسات عن الدراسة الحالية بأن لكل منهم مجال ومجتمع وزمن مختلف عن الدراسة الحالية أيضا وجهت اهتمامها بالمكتبات الجامعية ودراستنا لتسليط الضوء على المكتبات ومراكز المعلومات بكافة أنواعها لأن إدارة الجودة مقتصرة على جميع المؤسسات ومنه تبيان أثرها للارتقاء بالقطاع نحو الريادة بين مثيلاتها إضافة نختلف الدراسة الحالية في تقديم أبرز الاستراتيجيات الحديثة لتحقيق الجودة بالمكتبات كسبيل لتفيل الأخيرة وهذا كاختلاف عن

الدراسات السابقة التي عالجت زويا أخرى للتطوير وتحسين الأداء، كما أن كليهما يربط الدراسة من أجل تبيان الممارسات الصحيحة لتقلد الجودة ونجاحها داخل المؤسسات الوثائقية.

7. مصطلحات الدراسة

- ✓ **المكتبات ومراكز المعلومات:** من المؤسسات الوثائقية التي تعمل على حفظ وتخزين المعلومات ومعالجتها بغرض إتاحتها للمستفيدين منها سواء كانت كتب أو مذكرات، ووثائق، مواقع الكترونية وغيرها من موارد المعرفة كما تقدم نشاطات وخدمات بهدف التعليم والتثقيف والترويج في ظل تبني معايير وممارسات صحيحة ومقننة لإنجاح القطاع وكسب أكبر قدر ممكن من الرواد.
- ✓ **الجودة:** ويدلي عمرو صفي عقيلي: أن الجودة هي درجة عالية من التميز تقدم بها الخدمة أو المنتج لتكون المؤسسة قادرة على الوفاء برغبات ومتطلبات المستفيد منها ويتم تحقيق ذلك من خلال مقاييس موضوعية سلفاً لإنتاج وتقديم خدمة وإيجاد صفة تميز فيها.³
- ✓ **استراتيجية:** هي المناهج المفصلة لخطط تشغيلية يتبعها أمناء المكتبات ومراكز المعلومات للتفوق على المنافسين في سوق المعلومات وتحقيق أهدافها في الوقت المحدد.⁴

الجانب النظري للدراسة

1. مفهوم الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات

الجودة في المكتبات هي ترجمة احتياجات المستفيدين من الخدمة المكتبية إلى خصائص محددة وتوظيفها أثناء أدائها من أجل تلبية رغباتهم وتحقيق مبتغاهم وكسب ولائهم عن الخدمات المكتبة، وبالتالي فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها على المدى البعيد داخل المؤسسة.⁵ ومما لا شك فيه فإن تطبيق الجودة بالمكتبات يتطلب خلق أداء إداري متميز حيث تسعى كافة الموارد البشرية بالمكتبة بشكل مستمر لتحقيق حاجات ورغبات المستفيدين منها والتحقق من جودة أداء كل الخدمات في سبيل تحقيق تلك الأهداف والغايات.⁶

وبذلك فهي استراتيجية وتصورات إدارية متناسقة ومتكاملة جاءت بهدف تعزيز العمليات والأعمال والسلوكيات الإدارية داخل المكتبات عن طريق توحيد الجهود وتحسين ثقافتهم وسلوكياتهم نحو استثمار وتفعيل الأداء بالمكتبة وإبراز مكانتها وتوجهاتها المستقبلية.⁷ وبمعنى آخر عرفت بأنها فلسفة إدارية تنتهجها المكتبات من خلال دمج عملية التدريب والتكوين والتحسين المستمر مما يؤدي لتفعيل خدمات عالية الجودة تسمح للارتقاء بالقطاع المكتبي بعد التركيز

بالالتزام بجملة الممارسات المساهمة لتحقيق الجودة فيها بما يتوافق ومتطلبات ومؤشرات معايير ونظام الجودة.⁸

2. الجودة من وجهة نظر المكتبيين

الجودة تكامل الملامح والخصائص للخدمات المكتبية أو خدمة معينة تمكن من تلبية رغبات المستفيدين ومتطلباتهم التي قد تكون محددة أو متعارف عليها وهي تلك الخصائص والمميزات التي يستخدمها المكتبي لتعبر عن مدى استطاعته لتحقيق احتياجات المتوقعة في الخدمات المكتبية من قبل المستفيد.⁹ وبالتالي يمكن القول إنها ثورة إدارية حقيقية تتضمن القيادة نحو النجاح بمشاركة جميع افراد المكتبة وهذا التطور لا يتحقق إلا باعتماد واستخدام معايير وممارسات تساهم في تحقيق وضمان الجودة الجوهرية بهذه المؤسسات لخدماتها وأنشطتها النهائية المقدمة.¹⁰ وبصفتي كباحثة في المجال المكتبات فالجودة هي مجموعة المؤشرات المتكاملة لتفعيل خدمة او خدمات معينة والتي يحتاج تطبيقها للالتزام الإدارة المكتبة بجملة من الخصائص والممارسات التي تحلينا للتكيف مع واقع التطوير والتحسين بالقطاع المكتبي نحو تبني استراتيجيات تفعل الاهتمام بكافة الجوانب المكتبية من مجموعات ومرافق وموارد بشرية ومادية وتكنولوجية تسمح بتحقيقها والتغيير نحو الأفضل.

3. أهمية وأهداف الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات

تكمن أهمية الجودة في المكتبات ومرتكز المعلومات فيما يلي:

- ضبط الاعمال الإدارية بتوزيع الأدوار المناسبة لكل فرد وكذلك تحديد المشكلات بالطرق العلمية ومعالجتها لتقليل الأخطاء وريح الوقت ومنه زيادة كفاءة الخدمات.
- الرفع من كفاءة المكتبات بتحسين النواحي التنظيمية في الإدارة.
- الرفع من معنويات روح الفريق في المكتبات ومراكز المعلومات بتشجيعهم ماديا ومعنويا.¹¹
- تفعيل دور المكتبات من خلال التحسين الدوري والمستمر لخدماتها وأنشطتها مما يزيد من شهرتها بين مثيلاتها (تعزير الموقف التنافسي) وكسب أكبر قدر من المستفيدين.
- المساهمة في تقليص الأخطاء وإدارة الأزمات داخل المكتبات وتخفيض التكاليف الجودة مما يضمن الارتقاء وتجويد الخدمات.¹²

وتكمن أهمية الجودة في المكتبات ومرتكز المعلومات فيما يلي:

- خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة الحد من الثانويات وأعباء الغير الضرورية ومعالجتها ومنه تقليل التكاليف.
 - رفع مستوى العاملين بالمكتبة: بما يؤثر وينعكس إيجابا على إنجازاتهم مما يسمح لهم بالإبداع الجدي واستثمار قدراتهم في تحسين وتفعيل القطاع.
 - تكوين بيئة ثقافية وأجواء مناسبة تدعم مواصلة ومتابعة التحسين المستمر للأداء الفعلي.
 - تشجيع الأفكار الجديدة والمشاركة في اتخاذ القرارات مما يضفي التميز مع تحقيق التنافسية.¹³
 - تحسين النواحي التنظيمية في إدارة المكتبات والرفع من كفاءة أدائها.
 - توفير الأداة المناسبة لقياس والتقييم في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.
 - دعم الحلقة الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري والمكتبيين داخل المؤسسة الواحدة.¹⁴
 - سيادة الثقافة التنظيمية داخل المكتبات ومراكز المعلومات.
 - تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة لنجاح وخلق التميز بالمكتبة.
 - العمل على إرضاء المستفيدين وتلبية رغباتهم ومتطلباتهم بالتحسين المستمر للخدمات وزيادة مستوى الأداء.¹⁵
- بناءً على ذلك وحسب منظور الباحثة فإن أهداف الجودة في ميدان المكتبات تكون متمثلة في الرفع من مستوى الأداء وترقية مستوى خدماتها وكافة مخرجاتها في ظل بناء علاقات مهنية متماسكة من أجل بلوغ تلك الأهداف والتي من ضمنها تحقيق الجودة باستعمال الأدوات والممارسات المساهمة لذلك وتمكين المكتبيين من إدارة وتنظيم وتسيير العمليات والإجراءات العمل.
- 4. الممارسات المساهمة لتطبيق الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات**
- إن تطبيق إدارة الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات لا يتحقق إلا في ظل تبني مجموعة من الممارسات التي تضمن نجاحها وهي متمثلة في:
- ✓ التحسين المستمر لخدمات المكتبة بما يتوافق واحتياجات المستفيد.
 - ✓ القيام بدورات تدريبية للموظفين بالمكتبة لتطوير من مهاراتهم وكفاءتهم بوضع برامج تدريبية تسهل على الموظفين التكيف مع التغيرات الجديدة من استخدامات للبرمجيات التكنولوجية والتطبيقات وتطوير أدوارهم بالبيئة الرقمية إلى غير ذلك.

- ✓ الاعتماد على مؤشرات ومعايير الجودة الدولية والعالمية في مجال المكتبات والمعلومات التي تضمن التحسينات الفعلية للخدمات المكتبية والعمل على تقييم العمليات للتعرف على النقص ومعالجة المشاكل قبل وقوعها للحد منها.
- ✓ التعرف على الامتيازات ونقاط القوة بالمكتبة لاستغلال الأمثل لها كونها أداة للتميز والشهرة بين مثيلاتها بغية البقاء والاستمرار والقدرة على المنافسة في سوق خدمات المعلومات.
- ✓ الرقابة والمتابعة للعمليات والخدمات داخل المكتبة لمعرفة السير الصحيح لمختلف اقسام المكتبة وادوار الموظفين ومقارنتها ومطابقتها مع المتطلبات والاحتياجات للتعرف على إمكانية الوصول لتحقيق الجودة.¹⁶
- ✓ إعلام كل ما هو جديد داخل المكتبة للمستفيدين بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها.
- ✓ وضع وإعداد أدلة إرشادية تتوفر على معلومات حول المكتبة وخدماتها.
- ✓ إنشاء خطة ذات أهداف طويلة الأمد مع ضمان التحسين الدوري والمتواصل للخدمات المكتبية.
- ✓ الاهتمام بالمستفيد عن طريق التعاطف معه والابتسامة الدائمة والرد على استفساراته العلمية وغيرها من التعاملات المستهدفة.¹⁷
- ✓ إضافة تحسينات على مباني المكتبات بما يتوافق ومعايير الدولية.
- ✓ تدريب وتكوين العاملين بالمكتبة بإعداد برامج حديثة ومقننة.
- ✓ الرقابة على احتياجات المستفيدين والنظر بشكاويهم ومعالجتها.
- ✓ التركيز على فئة ذوي الاحتياجات الخاصة أثناء إعداد الخدمات والأخذ بعين الاعتبار كيفية إيصال الوثائق والمعلومة لهم.¹⁸

5. الاستراتيجيات الحديثة لإدارة وتسيير نظام الجودة

من أجل ضمان واستمرارية المكتبات ومراكز المعلومات في الميدان ومن أجل تحقيق أهدافها لابد لها من الاهتمام بمجموعة الاستراتيجيات بداية مع الموارد البشرية داخلها التي تعتبر طاقة ذهنية محركة لإدارة وتنظيم وتسيير العمليات والخدمات المكتبية وكلما كان هذا المكتبي متكون ومؤهل مهنيا وبالشكل المطلوب كلما كانت جودة المخرجات أعلى وبدرجة عالية من الجودة والكفاءة، ولمواكبة التطورات الحاصلة والتغيرات الحديثة في مجال المكتبات ولموافقة التحديتات الأخيرة

لنظام الجودة ومعاييرها يحتاج هذا المورد لتطوير مهاراته وتنمية وظائفه المهنية نحو أبعاد لها تأثيرات ايجابية تواكب التطورات التكنولوجية والتقنية والبيئة الخارجية المنافسة وكذا الأبعاد المتعلقة بإدارة الجودة بالاعتماد على توجهات ومبادئ مقننة وهذا ما يتطلب الوقوف على تنمية المكتبيين ويكون ذلك من خلال الاستراتيجيات محددة والتي من بينها التحفيز، التدريب، التكوين ثانيا الاهتمام بالموارد المالية والتجهيزات التي تسمح بالوصول وتحقيق الجودة كذلك لا ننسى كل من عمليات التالىة الرقابة وتقييم الأداء والتحسين المستمر كمارسات مهنية تضمن استمرارية العمل وفق ما هو مطلوب ويقلل من الأخطاء مما يجعل خطوة الاقتراب من مطابقة الجودة أسهل وأسرع وغيرها من الاستراتيجيات التي سيتم التطرق لها:

• **التحفيز:** إن أهم أسباب التفوق بالمؤسسات المكتبية ومراكز المعلومات هي تلك الحوافز والدوافع المادية والمعنوية للعاملين في جميع المستويات لتحقيق الأهداف الموضوعية كونها امر أساسي لتطوير العمل وتحسين الأداء في ظل اشباع حاجيات ورغبات العاملين مما يجعلهم يتنافسون لتقديم الأفضل وتسخير كافة جهودهم لبروز مكانتهم وعملهم بالمكتبة وبالتالي فإن التحفيز يكون إما بدفع مستحقات كاملة مع زيادات معتبرة تقديرا لجهودهم أو بتوفير الوسائل الضرورية لتطبيق الجودة وتطوير العمل، إعداد البرامج التعليمية نجو مجريات العمل المكتبي، توفير المواصلات، بعثات دراسية ليسمح في الأخير بزيادة الإنتاجية الخدمتية للمكتبيين وأداء يكون ذو كفاءة وفعالية،¹⁹ وهناك نوعين من الحوافز:

✓ **الحوافز المادية:** مبالغ مادية تعطي للفرد للأداء عمل مميز لإشباع رغبته تتخذ أشكال مختلفة هي: الزيادات السنوية، الراتب الشهري، الزيادات الفصلية، المكافآت والهدايا بعد التكريم.

✓ **الحوافز المعنوية:** ارتبطت بتحفيز نفسية العاملين في العمل سواء كان ذلك بالاحترام اشراك في اتخاذ القرارات، اجازات للحالات الخاصة وغيرها من الحوافز التي تساهم في الرفع من معنويات وزيادة الإنتاج الوظيفي للمؤسسة.²⁰

• **تدريب وتكوين الموارد البشرية بالمكتبة:** وهي نشاط أساسي يتكون من برامج فرعية متكاملة ومتنوعة تختص بمجالات وعمليات المتعلقة بتنمية وتطوير الخدمات بحيث تكون مترابطة بشكل مجموعها سلسلة من الأعمال تقوم من خلالها إدارة المكتبة بتوجيه المكتبيين نحوها لكسب مهارات جديدة وتنمية ثقافتهم وقدراتهم لما هو أفضل.²¹ ونشير لأن التدريب عملية منظمة ومخطط لها بصفة مستمرة لتنمية سلوكيات واتجاهات المكتبيين لتحسين الأداء وتوسيع معارفهم وصقل

مهاراتهم وقدراتهم لاكتساب الخبرة وذلك ضمن برامج تخطط لها الإدارة مع مراعاة لحاجات المكتبة ومتطلبات المستفيد.²²

وعليه فعملية التكوين والتدريب من المقومات الأساسية لتفعيل طاقة الموارد البشرية نحو الارتقاء بالقطاع المكتبي وتحسين الأداء بكفاءة وفعالية عالية كما ان مجموع هذه البرامج تعرف المورد البشري على كفايات التعامل مع مواصفات ومعايير تحقيق الجودة وتبرز لهم اهمية التحسين المستمر بالخدمات لذلك نستخلص ان البرامج التكوينية داخل وخارج المكتبة تساهم بشكل كبير في ارشاد وتنمية مهارات المكتبيين لتقديم أحسن الأعمال وتجويد الأداء.

● **الرقابة:** تعتبر الرقابة من الإجراءات المحددة مسبقا فهي مجموعة من الخطوات المحددة لمتابعة العمل بشكل مستمر للتأكد من أن الجودة تتطابق مع المواصفات والخصائص الموضوعية سواء كان عن طريق اختبار أو الفحص أو التصحيح لضمان استمرارية التطبيق وتصويب الأخطاء وتصحيحه والعمل على مراجعة الاستخدام لتحسين من جودة الخدمة وهذا ما يدعم تطبيق معايير الجودة دون الخوف من الفشل في إحدى الخطوات وانما تبعث الاطمئنان والمسؤولية في وقت واحد في نفسية العاملين بالمكتبة.²³

● **التحسين المستمر:** إن عملية التحسين المستمر من مراحل إدارة الجودة في المكتبات ويقصد بها مجموعة التحسينات المتتالية والمجهدات المبذولة والمستمرة لتطوير الخدمات وإتاحة التسهيلات المطلوبة لتطبيق الجودة بداخلها،²⁴ وتعتبر أحد المقومات والركائز الأساسية التي تهدف لبلوغ درجة الإتقان في تقديم وتحسين خدمات والأداء لمعالجته لأعمال المتعلقة بالموارد المالية والبشرية والخدماتية بشكل دوري يقلل من الثغرات مع ضرورة ربطها بتحسين الأداء.²⁵

● **التسويق:** أصبح التسويق أمرا مهما بارزا لتحسين جودة المكتبة بعرض خدماتها بإتباع استراتيجيات تسويق مناسبة لإتاحة المعلومات على نطاق واسع وإمكانية استخدامها خاصة مع ظهور التكنولوجيات والامكانيات التي تسمح بذلك وتم اعتباره حافز لهيوس القطاع المكتبي باهتمامهم برغبات المستفيد ومنه بلوغ جودة عالية في العمل.²⁶

● **المتطلبات المادية:** "حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء ما يلزم من كتب وتجهيزات وآلات لأغراض الخاصة بالخدمات والأنشطة"²⁷

ويمكن الإشارة من منظور آخر أنها إحدى الركائز الأساسية التي تمكن الوصول لاحتياجات المادية داخل المكتبة لتجعلها قادرة على أداء أدوارها التعليمية والبحثية في ظل تحسين البيئة

الداخلية وتحقيق الجودة التي لا تتحقق إلا باستخدام القياسات المعيارية التي تحدد مؤشرات التعامل مع الميزانية واستثمارها فيما يفيد وتسمح بعدها بتطبيق باقي مؤشرات الجودة.²⁸

• **القيادة الفعالة:** من أنسب العمليات التي يتم بواسطتها توجيه والتأثير على الآخرين لإنجاز أعمالهم بدقة في الأجل المحددة وبالتالي فالقيادة الفعالة داخل المكتبات ومراكز المعلومات من الاستراتيجيات الجد محفزة للعنصر البشري لتطبيق معايير الجودة من خلال الاشراف المتزامن والمتتابع لخطوات التنفيذ واتخاذ القرارات المناسبة التي من شأنها تحقيق الجودة.²⁹

6. مؤشرات وابعاد الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات

هناك العديد من المؤشرات الرئيسية التي تندرج من خلالها الجودة بالمكتبات يمكن عرضها على النحو التالي:

• **الاتصال:** (Communication) يتم ذلك من خلال العلاقة التي تجمع المستفيد مع العاملين وتجعلهم على معرفة بكافة المستجدات الجديدة بالمكتبة وتعطي فرص للعاملين لفهم احتياجات المستفيدين مما يجعل توظيف الجودة داخل القطاع أسهل وأسرع مما سبق.

• **إمكانية الوصول:** (Accessibility) يتمثل في جملة التسهيلات المتاحة للوصول السريع لأوعية ومصادر المعلومات بأقل جهد ووقت باستخدام تطبيقات ومنصات تكنولوجيا المعلومات.

• **الاستجابة:** (Responsibility) هي القدرة على التعامل مع متطلبات المستفيد وتقديم الخدمات بشكل متميز ودقيق من حيث الالتزام بالوقت والأداء بكفاءة عالية.

• **التسهيلات الملموسة:** (Tangibles) عبارة عن التسهيلات المادية المتاحة لدى المكتبة من الأثاث والتجهيزات والموارد مثل: الحواسيب، الأثاث، الأفراد، الأموال وغيرها لأهميتها للاتصال والتأثير في المستفيد.

• **الأمان:** (Security) درجة شعور المستفيد بالأمان والثقة في الخدمات المقدمة ومن يقدمها للارتياح مع ضرورة عدم وجود شكوى أو خطأ في الخدمة، أي السرية في التعاملات بين المستفيد والمكتبة وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات.³⁰

• **المجاملة والتعاطف:** (Courtesy) قدرة العاملين بالمكتبة على تقبل طلبات المستفيدين بصدق ورحب مع توافر صفات اللباقة والتأدب مما يسمح بتشكيل علاقات متينة جيدة تتسم بالاحترام والتقدير والود والألفة مع المستفيد بمعنى تخصيص الانتباه والعناية اللازمة لهم.

- **التأمين:** (Assurance) العمل على وصول المعلومات والخدمات للمستفيد دون قيود وتحريف للمعلومة أي بشكلها الأصلي وبالتالي تحقيق الأمان والثقة.³¹
 - **الكفاءة:** هي القدرة على استغلال الأمتل للموارد المتاحة من العمال، الميزانية، الوقت، تجهيزات بعقلانية وحسن التخطيط لتحقيق الأهداف المرجوة بأعلى مستوى للخدمات المقدمة وتقليل الأعباء والأخطاء داخل المكتبات.³²
 - **الفعالية:** تقوم المكتبات بتطوير وقياس النتائج التي تساهم في الفعالية داخل المؤسسة وتطبيق النتائج لأغراض التحسين المستمر وتعمل على تطوير مخرجاتها وفق سياق الأهداف المسطرة التي تتماشى وطبيعة المؤسسة والمستفيدين مما يضمن فعاليتها واستمراريتها.³³ ومما سبق يمكن القول ان مصطلح الفعالية حسب د. وديعة ماضي له علاقة بتحقيق أهداف المؤسسة فكلما كانت النتائج المتوصل إليها قريبة على الأهداف المرتقبة كلما تجسدت الفعالية بالمؤسسة والعكس صحيح ولتحقيقها يتطلب تفاعل الابعاد الأساسية التالية: الوسائل، الأهداف، الجهود كمحرك أساسي للتطوير وبلوغ الأهداف.³⁴
 - **المصدقية:** (Credibility) وهي جعل المستفيدين يشعرون بالثقة التامة من المكتبة والعاملين بها وخدماتها المقدمة والايان بأن مصالحهم هدفها الأساسي لجدارتهم في توفير معلومات وخدمات موثوقة وحديثة.
 - **الموثوقية:** (Reliability) تقديم معلومات موثوقة مما يزيل الشك والارتباك للمستفيد اثناء التعامل والتفاعل مع خدمات داخل المكتبة.³⁵
 - **رضا المستفيدين:** (User satisfaction) وهو عامل الأساسي لتحديد جودة الخدمة في المكتبات كون رضا المستفيد وجودة الخدمة مرتبطان ارتباطا قويا ليأثر ذلك على المكتبة ويجعلها تحسن خدماتها وفق احتياجات ومتطلبات المستفيد فقد أصبح نجاحها مقترن بمؤشر رضا المستفيد حيث يتم تشجيعهم على للارتياح على المكتبة بتوفير فضاءات مناسبة للقراءة والبحث والأنشطة، سرعة الاستجابة، المجموعات الرقمية، الأخذ بأرائهم أثناء تحسين الخدمة، تكوين المستفيد للوصول للمعلومة وغيرها من المؤشرات التي تضمن ولائهم.³⁶
- ومنه نجد أن الممارسات المطبقة لتحقيق الجودة رغم اختلاف وظائفها وأدوارها فهي في مجملها تؤدي بنا لبلوغ الأبعاد المتمثلة في الأسس والمؤشرات سالفه الذكر التي تجعل المكتبات ومراكز المعلومات تبوء مراكز ومستويات متقدمة عن غيرها من المكتبات المنافسة الأخرى وتجعلها محط

نظر واهتمام المستفيدين منها وذلك في اطار العمل على الرفع من جودة المكتبة في تقديم خدماتها على اكمل وجه حتى تنفذ وتطبق معايير الجودة الخاصة لترقية الاداء ولكي تتميز عن باقي المؤسسات لا بد من انتهاز واستخدام ممارسات واستراتيجيات الجودة وتبنيها على المدى البعيد، وبالتالي فإن حتمية بلوغ الجودة بالمكتبات ألزمتها السعي نحو التميز في تقديم خدماتها بين مثيلاتها ونشير لأن نتائج هذه الممارسات الضمنية ومؤشرات الجودة هي المحرك الأساسي في تفعيل القطاع المكتبي والارتقاء به وبالأخص أنواع المكتبات التي يلقي على عاتقها تكوين الكادر البشري المؤهل لتطبيق معايير الجودة وتقلد أدوار جد مهمة لبناء واعداد البرامج المختلفة داخلها فالتميز لا يكون إلا من خلال الاستمرار في محاولة الارتقاء المستمر إلى مستويات متميزة وعالية من الجودة بتبني تلك الممارسات التوجيهية والمثمرة في الرفع من خدماتها وإيصالها إلى عالم المنافسة العالمية، ومن وجهة رأي المكتبي أو المكتبة المطبقة فإن جل الممارسات التي تساهم في تحقيق الجودة كانت ولا زالت كمقومات أساسية تشكل ذرع قوي للتصدي للمشاكل ومعالجتها كما تسمح بتطبيق معايير الجودة بحكم التدريب والتكوين والاتصال والتحسين المستمر و تحقيق المصدقية والفعالية بالمكتبة وغيرها من المؤشرات التي تحقق التوازن لتنفيذ العمليات وتدعمها للنجاح من المرة الأولى وبالطريقة الصحيحة ومن هنا تتضح العلاقة بين الجودة والممارسات المذكورة في أنها تشكل انسجاما واضحا للارتقاء بالقطاع المكتبي دون فشل كما توجه أنظار المكتبيين وتزيد من درجة وعيمهم عن أهميتها كاستراتيجيات لتحسين وتطوير الخدمات المكتبية وضمان سيرورة العمل وفق مؤشرات مقننة لتكون ذات مخرجات فعالة على كافة الفضاءات المتواجدة على صعيد المكتبة مما يوفر البيئة المناسبة المحفزة للوصول للأهداف المسطرة، ونوضح بذلك ان المكتبات المتبينة لاستراتيجيات إدارة وتنظيم الجودة بالمؤسسة ستكون ناجحة عن غيرها فمهما كان توجه المكتبات نحو تطبيق معايير الجودة والعمل بجدية لتنفيذها الصحيح وبالشكل المتوافق مع مؤشراتنا وتحقيق النجاح فكله لا يتقارن مع نجاح المكتبات المنتهجة للممارسات والاستراتيجيات الجودة حيث سيضمن ذلك لها الارتقاء والنجاح على المدى البعيد وبوقت سريع دون أي أخطاء مستقبلا.

7. علاقة الاستراتيجيات الحديثة بتحقيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات

أدى الوعي بأهمية الجودة كاستراتيجية للارتقاء بالمكتبات ومراكز المعلومات إلى تبني ممارسات واستراتيجيات حديثة ومحددة لإدارة الجودة على نحو يضمن استمراريته ويعكس مخرجاتها بشكل يتوافق مع أهداف ووظائف المكتبة المنتهجة لها، فهي أساس للتطوير والتحسين المستمر الفعال للارتقاء بكفاءة وفعالية عالية فقد أصبحت جملة هذه الممارسات (الاتصالات، التدريب، التكوين،

الرقابة، القيادة الفعالة، التحفيز...) هي أهم الخطوات الوظيفية لتقلد الريادة كونها تساهم في تبني معايير الجودة وأنظمة وبرامج التطوير بالقطاع المكتبي دون قلق وخوف من الفشل والتغيير وإنما الدافع المحرك لاستجابة للتغيرات الجديدة والمتسارعة مما ينعكس بدوره على تحقيق النجاح والرقى بالمكتبات كمؤسسات بارزة داخل المجتمعات العربية والعالمية لأداء دورها التعليمي والثقافي والترفيهي في مجالات متعددة كباقي المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية ويمكن توضيح أبعاد العلاقة بين جملة هذه الاستراتيجيات المذكورة وإدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات في النقاط التالية:

- ✓ تعزيز قيمة ودور المكتبات ومراكز المعلومات كمؤسسات خدماتية للمستفيدين لتلبية احتياجاتهم المعرفية وتنمية مهاراتهم في ظل تلك الخدمات التي تقدمها.
- ✓ تسهيل تطبيق معايير الجودة ومؤشراتها بسبب سيادة هذه الممارسات داخل المكتبات وانعكاسها إيجابا لتصبح ثقافة تنظيمية لا بد منها.
- ✓ وزيادة وعي المكتبيين وأمناء المكتبات بأهمية الممارسات والاستراتيجيات بتحقيق الجودة وتفعيل القطاع المكتبي كما تضمن نجاح مؤشرات ومعايير الجودة.
- ✓ إدارة الأزمات والمشاكل التي تواجه القطاع المكتبي والعاملين به أثناء وبعد تسيير خدمات المعلومات بمواصفات وخصائص ذات كفاءة عالية.
- ✓ تعمل أبعاد وأسس الجودة وممارساتها على دعم إدارة المكتبة بإنجاح تطبيق نظام الجودة داخل المكتبات ومراكز المعلومات.
- ✓ تقليص الأخطاء وبروز نقاط قوة تمكن من استثمارها كبداية محفزة للمنافسة والتميز بين أمثالها من المكتبات.

نتائج الدراسة

من خلال ما سبق نستنتج ما يلي:

- إن الممارسات الصحيحة لإدارة وتسيير نظام الجودة يمكن المكتبات ومراكز المعلومات من تطبيق معايير الجودة بكفاءة وضمن تحسين وتجويد خدماتها.
- تعد الاستراتيجيات الحديثة للجودة مقومات أساسية لاستمرارية المكتبات وتميزها وكسب مصفات عالية بين المؤسسات المتحصلة على شهادات الجودة.

- يعتبر التكوين والتحفيز من أبرز المقومات والممارسات الفعالة لإنجاح تطبيق وتحقيق الجودة وبلوغ أداء متفوق يلبي متطلبات المستفيد.
- نظريا هناك علاقة متكاملة ومترابطة جوهريا بين تطبيق استراتيجيات الجودة والارتقاء بالقطاع المكتبي لأن تحقق أبعاد وأسس الجودة (المصداقية، الأمان، الفعالية، رضا المستفيد...) هو نتيجة الممارسات المتمثلة في: (التدريب، التكوين، التحفيز، الرقابة، الاتصالات...) داخل المكتبات.

خاتمة

في الأخير نستطيع الحكم على ان نظام وإدارة الجودة لا يتحقق بالاعتماد على معايير الجودة وحدها وإنما يستدعي ذلك ممارسات واستراتيجيات محددة كوسائل لتحسين الأداء ودعم تطبيق القياسات المعيارية وضمان نجاحها لبلوغ الجودة ومنه الارتقاء بالمكتبات ومراكز المعلومات، فقط يتطلب تظافر الجهود لتعميم وتبني هذه الممارسات لتكون ثمرة لتنظيم العمل على جميع الأصعدة لإدارة الموارد البشرية، البرامج، الموارد المادية وكل ما يخص نظام الجودة وفي هذا السياق وعلى ضوء النتائج المتطرق إليها قمنا بوضع جملة من التوصيات التالية:

- ضرورة التحسيس بأهمية الممارسات والاستراتيجيات الحديثة المساهمة في تحقيق الجودة والارتقاء بالقطاع المكتبي ومراكز المعلومات.
- تعميم الممارسات المساهمة في تحقيق الجودة في جميع المكتبات مع الحث على التقيد بها.
- وجوب تبني المكتبات ومراكز المعلومات استراتيجيات مميزة ومختلفة تساعدها على تطبيق وإدارة الجودة كعامل أساسي للتوجه نحو الريادة وتبوء مراكز عالية.

مصادر ومراجع الدراسة

أولاً: باللغة العربية:

1. أحمد، إبراهيم عبدو. معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات، مج.3، ع.6، 2016.
2. بوعافية، السعيد؛ عبد الهادي، محمد. الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة أنموذجاً. مجلة علم المكتبات، مج.6، ع.1، 2014.
3. بومدين، يوسف. إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز. مجلة الباحث، مج.5، ع.5، 2007.
4. التفهني، أحمد جابر حامد. إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا: دراسة نظرية ميدانية. المؤتمر العلمي الثالث لجامعة حضر موت بعنوان نحو جودة البرامج الأكاديمية وتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع، 2014.

5. جبارة، ايغلين شفيق. إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الحكومية في الجمهورية العربية السعودية: دراسة ميدانية. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة المكتبات والمعلومات: جامعة دمشق: كلية الآداب والعلوم الإنسانية: قسم المكتبات والمعلومات، 2014.
6. الحلفي، علي محير كريم. الجودة الشاملة في المكتبات جامعة البصرة: دراسة تطبيقية. لنيل درجة الماجستير في المعلومات والمكتبات: جامعة البصرة: كلية الآداب: قسم المعلومات والمكتبات، 2012.
7. جودة، محفوظ أحمد. إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل، 2006.
8. حمارشة، أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: 16439 و9001. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج.1، ع.6، 2018.
9. خالد، فادية عبد الرحمن. معايير إدارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية لمكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو: دراسة تحليلية. مجلة جامعة زاخو، مج.3، ع.1، 2015.
10. الخوالدة، محمود عبد الله، الخياط، ماجد محمود. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج.21، ع.1، 2013، ص.507. عليان، ربي مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مبادئها، متطلباتها، خطواتها ومشكلاتها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج.24، ع.2، 2018.
11. دياح، صالح، سيدهم، خالدة هناء. إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية في المكتبات ومراكز التوثيق. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج.12، ع.01، 2022.
12. درواش، رابع: خام الله، صبرينة. دور حلقات الجودة في إنجاح نظام إدارة الجودة الشاملة. فعاليات المؤتمر الدولي بعنوان المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، ع.3.
13. الشامي، غرت عبد الفتاح. الموارد المالية لمكتبات جامعة المنصورة: دراسة تحليلية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج.3، ع.7، 2021.
14. صالح، دياح، سيدهم، خالدة هناء. إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية في المكتبات ومراكز التوثيق. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج.12، ع.1، 2022.
15. الطائي، رعد عبد الله، قداة، عيسى. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2008.
16. الطراونة، هاني خلف. علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ، الأردن: دار يافا للنشر والتوزيع، 2013.
17. طرشان، حنان. التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة خدمات المعلومات: دراسة ميدانية بجامعة بسكرة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج.49، ع.1، 2014.
18. عبد القادر، نيمور. استخدام معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات: واقع وتحديات الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014.

19. العتيبي، عامر ذابب. أثر التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت. قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال: جامعة الشرق الأوسط: كلية الأعمال: قسم إدارة الأعمال، 2012.
20. عبد الكريم، أحمد جميل. تدريب وتنمية الموارد البشرية. الأردن: الجنادرية للنشر والتوزيع، 2016.
21. عماد لبسيس؛ خطاش، ربيعة. واقع تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقته بجودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية بشركة الكهرباء والطاقات المتجددة – تقرت - الجزائر، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، مج.10، ع.2، 2018.
22. القبلان، نجاح بنت قبلان. الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج.16، ع.2، 2010.
23. قدارة، عيسى، الطائي، رعد. إدارة الجودة الشاملة. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008.
24. ماضي، وديعة. تفعيل تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية للشرق الجزائري. مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات والتوثيق: أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2: معهد علم المكتبات والتوثيق.
25. محمد، حسين عبد العال. الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية (الأيزو) 9000-90014 وأهم التعديلات التي أدخلت عليها. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006.
26. مقداد، مليكة. دور مناهج التحسين المستمر للعمليات في تحسين أداء المؤسسة. مجلة أبعاد اقتصادية، مج.7، ع.1، 2017.
27. المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
28. الملا، أحلام بنت عبد اللطيف أحمد. تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي-بريطانيا، المجلة الدولية للأبحاث التربوية والأبحاث التربوية، ع.39، 2016.
29. منير، الحمزة. قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق مؤشرات الإدراكات والتوقعات: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة الجزائر. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتب الوطنية.

ثانياً: باللغة الأجنبية

30. Adeniran, Pauline. User Satisfaction With Academic Libraries services : Academic Staff and Students Perspectives. African Journal of Library and information science, vol.6(3), 2020, p.4, available online at : <https://www.internationalscholarsjournals.com/articles/user-satisfaction-with-academic-libraries-services-academic-staff-and-students-perspectives.pdf>
31. Dash, Jyoutirmoy. Total Quality Management In Libraries-A perspective Approach. International Caliber-6th- : University Of Allahhabad, 2008.

32. Kumbar, Rajashekhar D. The importance Of Marketing And total Quality Management In Libraries. The Electronic Journal Of Academic And Sepcial librarianship, vol.5, N2-3, 2004, 7-8. (En line) :

<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=ejasjournal>

33. Sylvie, Lavallée. Le Management De La Qualité Dans Une Bibliothèque Publique. Diplôme De Conservateur De Bibliothèque. Mémoire d'étude, France, 2008.

34. The Association Of College And Research Libraries. Standards For libraries In Higher education. Chicago : Illinois, 2018.

هوامش الدراسة

- ¹ عليان، ربيحي مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مبادئها، متطلباتها، خطاؤها ومشكلاتها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج.24، ع.2، 2018.
- ² القبلان، نجاح بنت قبلان. الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج.16، ع.2، 2010.
- ³ جودة، محفوظ أحمد. إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل، 2006، ص.20.
- ⁴ قداد، عيسى، الطائي، رعد. إدارة الجودة الشاملة. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008، ص.110.
- ⁵ منير، الحمزة. قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق لمؤشرات الإدراكات والتوقعات: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة الجزائر. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتب الوطنية، 2014، ص.13.
- ⁶ الخوالدة، محمود عبد الله، الخياط، ماجد محمود. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج.21، ع.1، 2013، ص.507.
- ⁷ صالح، دياح، سيدهم، خالدة هناء. إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية في المكتبات ومراكز التوثيق. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج.12، ع.1، 2022، ص.284.
- ⁸ درواش، رايح؛ خام الله، صبرينة. دور حلقات الجودة في إنجاح نظام إدارة الجودة الشاملة. فعاليات المؤتمر الدولي بعنوان المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، ع.3، ص.316.
- ⁹ أحمد، إبراهيم عبدو. معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات، مج.3، ع.6، 2016، ص.207.
- ¹⁰ Sylvie, Lavallée. Le Management De La Qualité Dans Une Bibliothèque Publique. Diplôme De Conservateur De Bibliothèque. Mémoire d'étude, France, 2008, p.12.
- ¹¹ خالد، فادية عبد الرحمن. معايير إدارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية لمكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو: دراسة تحليلية. مجلة جامعة زاخو، مج.3، ع.1، 2015، ص.257.
- ¹² بومدين، يوسف. إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز. مجلة الباحث، مج.5، ع.5، 2007، ص.31.
- ¹³ الملا، أحلام بنت عبد اللطيف أحمد. تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي-بريطانيا، المجلة الدولية للأبحاث التربوية للأبحاث التربوية، ع.39، 2016، ص.128-129.

- ¹⁴ عبد القادر، نيمور. استخدام معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات: واقع وتحديات الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). تونس: دار الكتاب الوطنية، 2014، ص.11.
- ¹⁵ حمارشة، أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: 16439 و 9001. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج. 1، ع. 6، 2018، ص.3.
- ¹⁶ دياح، صالح، سيدهم، خالدة هناء. إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية في المكتبات ومراكز التوثيق. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج.12، ع.01، 2022، ص.286.
- ¹⁷ التفني، أحمد جابر حامد. إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا: دراسة نظرية ميدانية. المؤتمر العلمي الثالث لجامعة حضرموت بعنوان نحو جودة البرامج الأكاديمية وتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع، 2014، ص.12-13.
- ¹⁸ بوعافية، السعيد؛ عبد الهادي، محمد. الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة أنموذجا. مجلة علم المكتبات، مج.6، ع.1، 2014، ص.72.
- ¹⁹ جبارة، ايفلين شفيق. إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الحكومية في الجمهورية العربية السعودية: دراسة ميدانية. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة المكتبات والمعلومات: جامعة دمشق: كلية الآداب والعلوم الإنسانية: قسم المكتبات والمعلومات، 2014، ص.102.
- ²⁰ طرشان، حنان. التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة خدمات المعلومات: دراسة ميدانية بجامعة بسكرة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج.49، ع.1، 2014، ص.108.
- ²¹ عماد لبسيس؛ خطاش، ربيعة. واقع تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقته بجودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية بشركة الكهرباء والطاقت المتجددة - تقرت- الجزائر، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، مج.10، ع.2، 2018، ص.140
- ²² عبد الكريم، أحمد جميل. تدريب وتنمية الموارد البشرية. الأردن: الجنادرية للنشر والتوزيع، 2016، ص.12.
- ²³ محمد، حسين عبد العال. الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية (الأيزو) 9001-9000 وأهم التعديلات التي أدخلت عليها. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006، ص.86.
- ²⁴ العتيبي، عامر ذابيع. أثر التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت. قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال: جامعة الشرق الأوسط: كلية الأعمال: قسم إدارة الأعمال، 2012، ص.9.
- ²⁵ مقداد، مليكة. دور مناهج التحسين المستمر للعمليات في تحسين أداء المؤسسة. مجلة أبعاد اقتصادية، مج.7، ع.1، 2017، ص.96.
- ²⁶ Kumbar, Rajashekhar D. The importance Of Marketing And total Quality Management In Libraries. The Electronic Journal Of Academic And Sepcial librarianship, vol.5, N2-3, 2004, 7-8. (En line) : <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=ejasjournal>
- ²⁷ المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014، ص.85.
- ²⁸ الشامي، غرت عبد الفتاح. الموارد المالية لمكتبات جامعة المنصورة: دراسة تحليلية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج.3، ع.7، 2021، ص.78.

- ²⁹ الطراونة، هاني خلف. علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ. الأردن: دار يافا للنشر والتوزيع، 2013، ص.25.
- ³⁰ الحلفي، علي محير كريم. الجودة الشاملة في المكتبات جامعة البصرة: دراسة تطبيقية. لنيل درجة الماجستير في المعلومات والمكتبات: جامعة البصرة: كلية الآداب: قسم المعلومات والمكتبات، 2012، ص.84-85.
- ³¹ الحلفي، علي محير كريم. مرجع سابق، ص.84-85.
- ³² الطائي، رعد عبد الله، قداد، عيسى. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2008، ص.46.
- ³³ The Association Of College And Research Libraries. Standards For libraries In Higher education. Chicago : Illinois, 2018, p.10.
- ³⁴ ماضي، ودیعة. تفعيل تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية للشرق الجزائري. مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات والتوثيق: أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2017، ص.140-141.
- ³⁵ Dash, Jyoutirmoy. Total Quality Management In Libraries-A perspective Approach. International Caliber-6th- : University Of Allahhabad, 2008, p.418.
- ³⁶ Adeniran, Pauline. User Satisfaction With Academic Libraries services : Academic Staff and Students Perspectives. African Journal of Library and information science, vol.6(3), 2020, p.4, available online at : <https://www.internationalscholarsjournals.com/articles/user-satisfaction-with-academic-libraries-services-academic-staff-and-students-perspectives.pdf>