

جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الآداب
قسم المعلومات والمكتبات

قياس تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تطبيقية

أطروحة مقدمة
إلى مجلس كلية الآداب في الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات
نيل درجة دكتوراه فلسفة في علم المعلومات والمكتبات

من قبل
رشيد حميد مزيد

بإشراف
الأستاذ المساعد الدكتورة جنان صادق عبد الرزاق

٢٠١١ م

١٤٣٢ هـ

المستخلص

رشيد حميد مزيد " قياس تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية" : دراسة تطبيقية / أشراف أ.م.د. جنان صادق عبد الرزاق [أطروحة دكتوراه] الجامعة المستنصرية / كلية الآداب : قسم المعلومات والمكتبات، ٢٠١١

الكلمات المفتاحية : الجودة : إدارة الجودة الشاملة : خدمات المعلومات : جودة الخدمة : المكتبات الجامعية : مقاييس الجودة : تقييم الأداء : الجامعات العراقية

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق مبادئ إدارة 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 المركزية في الجامعات العراقية، مع بيان الأسس المعتمدة في تقويم الأداء لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية. لقد استخدمت الدراسة كل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي بجمع البيانات. واستخدمت الدراسة العينة العمدية لتمثيل مجتمع الدراسة والبالغ عددها (٥٩٥) استمارة بعد استبعاد الاستمارات الغير مكتملة من المجتمع الفعلي والبالغ (١٢٩٣٣) (طلبة الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية) وقد تم عرض نتائج التحليل في (25) جدول وأسفرت الدراسة عن جملة من النتائج التي من أبرزها :

- 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 تحدد الفرق في المعدل العام بين متوسطي الخدمة الفعلية والخدمة المتوقعة على مستوى المكتبات موضوع الدراسة بـ (0.504 -) وهو فارق سلبي ،
- ٣- وجود ضعف واضح في تطبيق المكتبات الجامعية العراقية لمبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة مما قابله انخفاضاً واضحاً في مستويات جودة الخدمة المقدمة
- ٤- أما بخصوص المعدلات العامة التي تعبر عن مستوى جودة أخصائيي المعلومات في المكتبات الثلاث فقد أكدت نتائج التقييم على أنها بدرجة (متوسط) وذلك لحصولها على متوسط حسابي بلغ (٣.٩٨٣) بانحراف معياري بلغت قيمته (٠.٨٥٠)

٥- يميل التوجه العام لرضا المستفيد نحو (الموافقة إلى حد ما) لمستوى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الثلاث (موضوع الدراسة) بمعدل عام بلغ (٣.٨٠٣) و بانحراف معياري بلغت قيمته (١.٠٤٨)

٦ - يوجد انخفاض في مستوى الأداء العام للمكتبات موضوع الدراسة بشكل عام مقارنة مع متطلبات أو مؤشرات المواصفة الدولية (ISO برقم 11620) وذلك لحصولها على (٢١) نقطة من مجموع (٦٠) نقطة وهي مجموع نقاط التقييم النهائية للمكتبات موضوع الدراسة وبنسبة توافق منخفضة بلغت (٣٥%) من مجموع نسبة المواصفة

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها :-

١- إمكانية استخدام قياس الجودة كهدفها استراتيجيا بعيد المدى ، باعتماده على تطبيق المعايير العالمية والتنافسية في تقديم أفضل الخدمات من قبل المكتبات ، والعمل على تطويرها وتقييم أدائها وجعلها هدفا تسعى إلى تحقيقه من قبل جميع العاملين في المكتبات موضوع الدراسة

٢- الاهتمام المباشر من قبل المكتبات قيد الدراسة باستحداث قسم متخصص بنظام إدارة الجودة يسمى قسم إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي ، ويتحمل مسؤولية المتابعة المستمرة لبيان مدى تحقق متطلبات نظام إدارة الجودة

٣- ضرورة اهتمام المكتبات الجامعية بالجوانب المادية الملموسة كالمباني الحديثة والمكان المنظم المريح مما له اثر كبير في نظر المستفيدين عند تقييم جودة الخدمة . والاهتمام بضبط إدارة الجودة والعمل على تدريب العاملين على استخدامه باستمرار وبجدية أكبر على أن لا يكون الهدف من تطبيق النظام هو مجرد رد فعل لتوجيهات إدارية ذات العلاقة المباشرة

٤- ضرورة الاهتمام ببرامج التأهيل وإعادة التدريب في مجال العمل المكتبي وهذا يتطلب التعاون بين إدارة المكتبات الجامعية وبين ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية وذلك بناء على نتائج جودة أخصائيي المعلومات حيث أكدت النتائج بوجود ضعف لدى العاملين في المكتبات الجامعية في مجال أدائهم لتقديم الخدمات المكتبية المناط بهم أدائها

٥- إمكانية استخدام المقارنة الدورية مع المكتبات المماثلة العراقية والدولية لمعرفة مدى التقدم والتحسين في برامج الجودة قياسا بتلك المكتبات ، وتطبيق المعايير الخاصة بقياس الأداء على مستوى المكتبة والعاملين .