



مفهوم الجودة في إدارة المجموعات في المكتبات الجامعية

م. هادي نعمة حمد

جامعة تكريت- كلية التربية للبنات

The concept of quality in collection management in university libraries

Lech. Huda N. Hamad / Tikrit university – college for women

h_hamad@tu.edu.iq

المستخلص :

تتألف البحوث مفاهيم الجودة في إدارة مجموعة المكتبة الجامعية حصرا مع الإشارة الى علاقتها بمعايير الجودة في المكتبة عموما وهدف الى توضيح وتعريف مفصل لكل مفردة متعلقة بالجودة وتطبيقاتها واقترح مؤشرا ممكن التطبيق في اقسام ادارة وتنمية المجموعة، تم بناؤه بالاستفادة من عدة معايير محلية وعربية وعالمية بشروط وضمان تحقيق الجودة المطلوبة وبإشراك الموظفين والمدراء في عملية تنظيم مراجعة الخطط ومتابعة تشخيص نقاط القوة والضعف من خلال مؤشر الجودة المقترح . الكلمات المفتاحية : الجودة ، مكتبات ، ادارة المجموعات

Abstract

The research specifically addresses quality concepts in the management of university library collections, highlighting their relationship with general library quality standards. The aim is to clarify and provide a detailed definition of each quality-related term and its applications. The research proposes an implementable indicator for the collection management and development departments, developed by drawing on various local, regional, and international standards to ensure the required quality is achieved. It also emphasizes the involvement of employees and managers in organizing plan reviews and monitoring the identification of strengths and weaknesses through the proposed quality indicator. Key word : quality-libraries , collections management

المقدمة

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله واله وصحبه ومن والاه وبعد : تعد اقسام التزويد في المكتبات الجامعية او ما يسميها البعض اقسام تنمية المجموعات؛ الركيزة الأساسية في إنشاء وتنمية مقتنيات أية مكتبة وهي بمفهومها العام مسؤولة عن اقتناء مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومراجع ومخطوطات وكتب نادرة وربما خرائط وغيرها من مصادر المعلومات المعروفة والمتاحة ورقيا(مطبوعة) او الكترونيا او غيرها، وفي بعض الاحيان تفصل الدوريات بقسم خاص بها حسب حجم الاشتراك السنوي بعدد العناوين والاصدارات ، وكل ذلك لدعم ومساندة البحث العلمي والبيئة العلمية لطلاب ومنتسبي الجامعة ، وكل قسم من اقسام المكتبة يرفد الآخر ويؤثر فيه، فجميع الاقسام مرتبطة ببعضها وتعكس الايجابيات والسلبيات في تنفيذ مهامها للوصول الى هدف المكتبة الاول وهو تقديم افضل خدمة للمستفيدين منها ، فكيف تطمئن المكتبات انها تقدم المطلوب منها ؟ ان عملية التقييم الذاتي الدوري كانت وماتزال لها دورها في تحسين وتطوير المكتبات ، الا ان تطور مفاهيم التقييم الذاتي واتساعه ضمن اطار المؤسسة الاكبر وهي الجامعة ليصل الى درجة جودة عالية مقدرة ومحسوبة بمعايير موضوعية خصيصا لهذا الامر هو التطور الذي جعل المكتبات اليوم بحاجة لإعادة تحديد مساراتها وطريقة تنفيذ رؤاها ورسائلها واهدافها ، وكانت هذه المسارات الجديدة تتقدم سنويا في نوع المعايير وطريقة تنفيذ تلك المعايير مما جعل عملية اللحاق بها وانجازها وصولا لأفضل مرحلة من مراحل ضبط الجودة هو هاجس الاداريين والفنيين على حد سواء . وفي هذا البحث حاولنا تفصيل معان ودلالات تلك المصطلحات والمفاهيم في ثلاث مباحث ، تناول المبحث الاول الحديث عن قسم التزويد وعلاقته بإدارة المجموعات ، ثم تناولنا بالمبحث الثاني المصطلحات المنضوية تحت عنوان الجودة او تحسين الجودة، اما المبحث الثالث فوضعنا فيه مقترح لمعيار يقيس اداء ادارة المجموعات وخرج البحث بمجموعة نتائج اهمها: بناء مؤشر مقترح لتطبيقه في أقسام التزويد وإدارة المجموعات في المكتبات الجامعية فضلا عن عدة نتائج اخرى ذكرت في نهاية البحث.

إن دخول مفهوم الجودة الشاملة الى المؤسسات الاقتصادية والخدمية والمالية والتعليمية جعل الحاجة كبيرة لتعريف وتوثيق هذا المفهوم في مؤسسات المعلومات والمكتبات ومنها المكتبات الجامعية خاصة أنها مشمولة ومعنية بتحقيق الجودة وفقا لسياسة الجامعة التابعة لها، إذ إن أغلب الجامعات الآن تتنافس على تحقيق متطلبات الجودة للوصول الى الاعتمادية الوطنية وربما الدولية أيضا ، مما جعل تحقيق فهم واضح وعميق لكل متطلبات إدارة الجودة في كل قسم من أقسام المكتبة امرا ضروريا لا بل حاجة ملحة، ولأن إدارة مجموعة اي مكتبة هو العصب الأساس فيها وجدنا أن نعرض لمفهوم الجودة من باب ترسيخ المفاهيم المرتبطة به وفك رموز تلك العملية المسماة ضبط الجودة او ضمان تحسين الجودة التي لا مجال للاعتقاد انها خطوة رفاهية حال وصول المكتبة إليها وهذا ما يمثل مركز المشكلة. وعلى هذا الاساس فان مشكلة البحث هي حصر وتكثيف التصورات والتعريفات لغرض معرفة وتوضيح مفهوم الجودة والمفاهيم المرتبطة به في أقسام مهمة في المكتبات الجامعية وهو قسم التزويد المسؤول الأول والمباشر عن إدارة المجموعات المكتبية بأي شكل من أشكالها (كتب ، دوريات ، مواد سمعية أو بصرية أو أية أوعية ثقافية ، ورقية أو الكترونية) لان عملية تنمية المجموعة وإدارتها ترتبط ارتباطا وثيقا بمجمل عمليات التحسين في المكتبة وصولا الى تحقيق الجودة المطلوبة .

اهداف البحث

يهدف البحث الى :

١-تعريف مفهوم الجودة والمفاهيم المرتبطة به، بصورة دقيقة محصورا بتأثيره على إدارة المجموعات من خلال عرض معايير الجودة الخاصة بإدارة المجموعات وتنميتها .

٢-وضع تصور مقترح شامل لتلك المعايير لاستراتيجية ثابتة ومستمرة لإدارة المجموعات المكتبية لضمان تحقيق الجودة الشاملة .

أهمية البحث

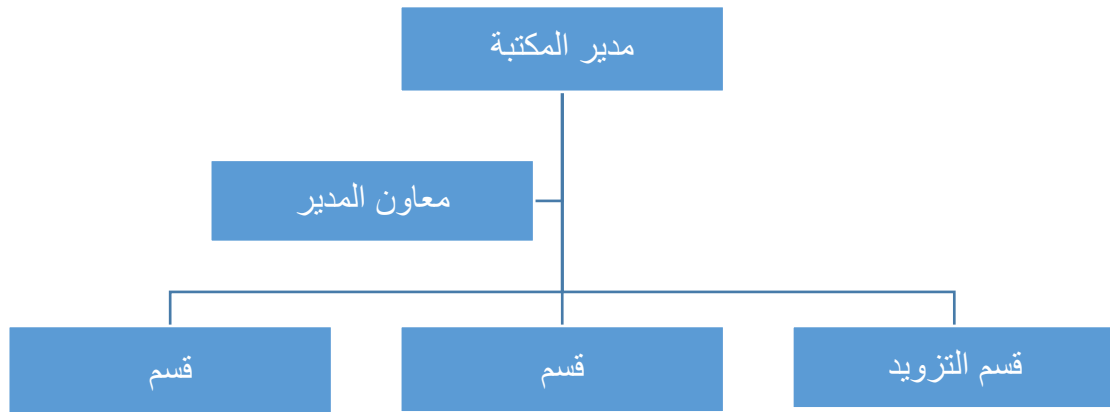
قد لا يشعر البعض بضرورة التخطيط لاستراتيجية المجموعات المكتبية وكيفية إدارتها وتنميتها بحكم الواقع الذي تعيشه مكتباتنا على المستوى المحلي والوطني والاقليمي أحيانا ، لكن بات واضحا أن متطلبات تحسين الخدمات المقدمة من أي مؤسسة يجب أن تصل جهودها المبذولة من أموال وأفراد ومواد ؛ تصل الى مرحلة الحصول على تقييم ذاتي عال لتتمكن بعدها من تحقيق جودة شاملة تدفعها الى الحصول على الاعتمادية التي لم تعد خيارا بل واجبا لتحقيق تنمية مستدامة في ظل تحديات زمن العولمة والاحتكار الاقتصادي . وهذا البحث يمثل حلقة جديدة تضاف الى سلسلة حلقات نظام ضبط الجودة في المكتبات الجامعية ولكن هذه المرة في مجال ادارة المجموعات حصرا .

منهج البحث

هذه دراسة نظرية تستعرض جوانب مهمة لمعايير الجودة في ادارة المجموعات المكتبية، وتوصيف دقيق مفصل لعملية تنفيذ متطلبات الجودة ولذلك اعتمد المنهج الوصفي - التحليلي وفقا لما حددته ادبيات الجودة الشاملة في المكتبات. حيث يقوم وصف وتحليل مفردات الاعمال في ادارة المجموعات سواء كانت كتب او دوريات او اية مصادر اخرى ورقية او الكترونية لنحقق الوضوح التام أمام العاملين والمدراء في قطاع ادارة المجموعات التي يتخصص فيها عادة اقسام التزويد والاقتناء في كيفية تحقيق درجة جودة كافية تتيح لمكتباتهم النجاح والاستمرار ضمن اهداف ورسالة الجامعات التي ينضون تحت قيادتها .

المبحث الاول : اقسام التزويد في المكتبات الجامعية

قسم التزويد : ويسمى احيانا قسم الاختيار والاقتناء ويعرف على انه احد اقسام المكتبة ومهمته الرئيسية طلب واقتناء الكتب والمصادر الاخرى ، ويقوم بوظائف اخرى كعمليات الاهداء والتبادل كما يقوم بعملية الصيانة والتجليد ١٠ ، اي هو القسم المسؤول عن مجموعة المكتبة وتنميتها وتطويرها وإدارتها سواء كانت جامعية او غيرها ويعرفه الهمشري وعليان على انه القسم المسؤول عن عملية توفير او الحصول على مصادر المعلومات المختلفة والمناسبة للمكتبة أو مركز المعلومات ولمجتمع المستفيدين منها ، من خلال الطرق المختلفة للتزويد كالشراء والاهداء والتبادل والاداء وذلك بعد اختيار دقيق لها بناء على سياسة اختيار معينة ضمن ميزانية محددة بغرض تنمية مجموعات المكتبة وتقديم افضل الخدمات للمستفيدين ٢. ويظهر هذا القسم مستقلا وواضحا في المكتبات الجامعية والمكتبات الوطنية او العامة لكبر حجمها وتنوع موادها عكس المكتبات الصغيرة او الفرعية او المدرسية حيث يكون مدمجا مع أقسام أخرى مثل قسم الفهرسة والتصنيف والاعداد الفني .الشكل الاتي : يمثل هيكلية



المكتبات الجامعية عموماً، وقسم التوريد المسؤول عن المجموعة.

ولقسم التوريد سياسة في تقسيم النشاطات التي يؤديها ٣ :

- ١- يقسم العمل على اساس نوع النشاط الذي يؤديه : (شراء ، تبادل ، اهداء ، ايداع)
 - ٢- يقسم العمل على اساس نوع المادة الثقافية : (كتب ، دوريات ، مواد سمعية وبصرية ...).
 - ٣- يقسم العمل على اساس نوع اللغة التي تنشر بها مصادر المعلومات : (عربية ، انكليزية ، اخرى) وربما يكون هناك أكثر من نوع من هذه التقسيمات حسب حاجة المكتبة .
- علاقة قسم التوريد بالمعايير :** تعالج اقسام التوريد عملها من ثلاث نواحي :

١- تقييم المصادر

٢- الاختيار والاقتناء

٣- التخطيط المستقبلي

١- **معايير تقييم المصادر ٤ :** هذه معايير تخص عملية الاختيار ثم من بعد الاختيار تأتي عملية الشراء او الاقتناء (وكلمة اقتناء تسمية تستعمل في عالم المكتبات بدل كلمة الشراء دلالة على سمو قيمة المصادر كنتاج فكري انساني). وهي معايير محددة لعملية الاقتناء في كيفية تقييم المصدر عند اختياره فقط وكما يأتي :

- ١- المعيار الاول : يشمل التأليف والجهة المسؤولة والمشرفة على العمل وتشمل (المؤلف ، المحرر ، المحقق ، المترجم ، وغيرهم)
- ٢- المعيار الثاني : المعالجة الموضوعية والمحتوى والترتيب وتشمل (العنوان ، المتن ، المصادر ، التغطية الموضوعية)
- ٣- المعيار الثالث : الشكل المادي ويشمل (الحجم ، الوزن ، الاجزاء ، الاخراج)
- ٤- المعيار الرابع : الكلفة (السعر)
- ٥- المعيار الخامس : الحداثة والابتكار

ان هذه المعايير لا تشمل جميع اوجه العمل في ادارة المجموعات ، اذ انها محدّدات عامة لأقسام التوريد ، فما زال هناك المؤشرات المعتمدة والتطبيق الفعلي لها في جميع مراحل تكوين وانشاء مجموعة المكتبة وإدامتها وتنميتها والحفاظ عليها .

٢- **معايير الاختيار والاقتناء ٥ :**

هناك جملة معايير معروفة ومتبعة ومدونة في خطط المكتبة الجامعية لعملية اقتناء مجموعة المكتبة وهي ليست جديدة لكن من الضروري ان نذكرها هنا لعلاقتها بشروط الجودة وهي :

- ١- تلبية احتياجات مجتمع المستفيدين من المكتبة .
- ٢- ايجاد التوازن في الاقتناء .

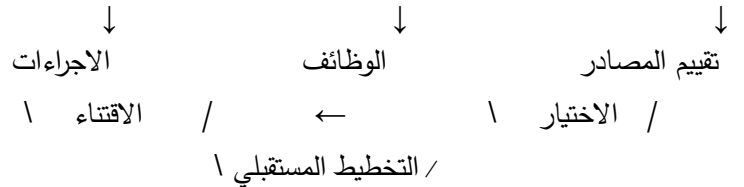
٣-الموضوعية والواقعية المرتبطة ببيئة المكتبة .

٤-التنوع والتكامل بين موضوعات وحجم المواد المقتنية .

٥-الامكانات المادية والبشرية المتوفرة في المكتبة .

٣-التخطيط المستقبلي ٦ :

قسم التزويد



المبحث الثاني : الاعتماد على المعايير في ادارة المجموعات

ان الالتزام بتحقيق جودة الاداء على جميع مستويات وانشطة أقسام التزويد وإدارات المجموعات لم يعد خيارا بل اصبح ثابتا من الثوابت فرضته الحاجة الى الوصول الى الجودة الشاملة ومن ثم الى الاعتمادية للحصول على مكانة متقدمة بين الجامعات ، اذ ان تحقيق تلك المعايير هي عملية مترابطة بين اقسام المكتبة الواحدة وبين المكتبة وبقية الاقسام في المؤسسة التي تتبع لها ، فاذا كانت المكتبة الجامعية تعمل من هذا المنطلق ؛ فان مسألة الالتزام بمعايير ثابتة وطنية او عالمية معروفة الطريق الوحيد (مع الاخذ بنظر الاعتبار خصوصية وظروف كل مكتبة) والسبيل لتحقيق ما تصبو اليه الجامعة او الكلية لضمان المنافسة وتشارك المعرفة ولتوحيد الجهود ولتوفير الوقت والمال والاستثمار الامثل للموارد المادية والبشرية والادارية المتاحة ، ولا يحصل ذلك الا من خلال اعتماد معايير وقياسات اداء كمية مناسبة لمختلف أنشطة وبرامج واقسام المكتبات الجامعية .**معنى الجودة quality كمصطلح او مفهوم** : وهو يعني التحسين ويعني برهنة امكانية الوثوق بالحصول على أفضل النتائج التي تلبي المتطلبات العامة لجودة المنتج او الخدمة المقدمة. ٧. **معنى المعايير criteria كمصطلح او مفهوم** : يعرفه قاموس أودلس / ODLIS (القاموس الالكتروني لعلوم المكتبات والمعلومات) وهي احرف استهلاكية مختصرة من Online Dictionary for Library and Information Sciences ، يعرف هذا القاموس المعايير أنها : "مجموعة من القواعد والاشتراطات الموضوعية سواء من قبل الجمعيات المهنية أو هيئات الاعتماد أو الجهات الحكومية من اجل قياس وتقويم خدمات المكتبات ومجموعاتها والانشطة والبرامج التي تتوفر على تقديمها " ٨ ، وتعرفها جمعية المكتبات الامريكية ALA على انها: " تلك السياسات التي تصف القيم والاسس المتعلقة بأداء المكتبة، والتي تكون ذات طابع شمولي يغطي نطاق واسع من الانشطة والبرامج والخدمات التي تقدم في المكتبة، وتحدد المؤشرات الكمية والكيفية للكل، وكذلك تمكن من صوغ الغايات والاهداف التي تطمح الى تحقيقها على مستوى المهنة والتخصص " ٩

أنواع المعايير :

١-المعايير الموحدة والشاملة .

٢-المعايير الموحدة الجزئية . والنوع الثاني هو ما يهتما في هذه الدراسة ، وهو التركيز على المعايير الجزئية التي تخص ادارة المجموعات. ١٠

معنى ادارة المجموعات مصطلح او مفهوم Collections management in libraries يعرفها قاموس أودلس : " انها تطبيق الاساليب الكمية مثل التحليل الاحصائي ، وتحليل التكاليف والفوائد على عملية تطوير المجموعات " ، وبهذا فهي تقتصر على المكتبات الجامعية لكونها مكتبات كبيرة ولديها أنظمة متبعة ، وبمعنى اخر فان عملية الاشراف والتخطيط ووضع السياسات لنمو مجموعة والحفاظ عليها ، وقياس ذلك بناء على تقييم نقاط القوة والضعف الحالية والتعامل معها لتقدير نسبة الاحتياجات المستقبلية ، تسمى ادارة المجموعات وفقا لمفهوم الجودة . ١١

أما مصطلح تنمية مجموعة المكتبة library collection development فيعني به: عملية التخطيط وبناء مجموعة مفيدة ومتوازنة من المواد المكتبية على مدى السنوات، بناء على تقييم مستمر لاحتياجات المستفيدين من المكتبة وتحليل احصاءات الاستخدام والتوقعات الديموغرافية ، والتي عادة ما تكون مفيدة بقيود الميزانية ، ويشمل تطوير المجموعة صياغة معايير الاختيار ، والتخطيط لتقاسم الموارد، واستبدال العناصر المفقودة والتالفة، بالإضافة الى قرارات الاختيار وإلغاء الاختيار . ١٢ **فوائد عملية تنمية المجموعات** تتمثل تلك الفوائد التي تتحقق بالسعي في تطوير وتنمية المجموعات بما يأتي ١٣ :

١-تحديد نقاط القوة والضعف في تلك الخطط الموضوعية قبل وبعد تطبيقها .

٢-حساب الخسائر وبيان اسبابها .

٣-الحصول على المؤشرات لكل من :

- ارقام تبين جودة الاداء

- ارقام تشير الى توقعات الاداء

- تقييم المعايير

- اكتشاف نقاط القوة والضعف

- وضع خطة التحسين البديلة

٤-تحديد الحاجات المستقبلية للمستفيدين .

ماهي الضمانات لنجاح تطبيق المعايير المذكورة سابقا في ادارة المجموعات ؟ وكيف تساعدنا في اتمام عملية الادارة تلك ؟ ان الاجابة عن اسئلة من هذا النوع يحتاج ان نوضح ماهية المفردات المنفذة في اتمام عمليات التحسين المستمر التي يطلق عليها مصطلح الجودة او ضمان الجودة . ان عملية الاقتناء والاختيار التي تتم في قسم التزويد هي جزء من ادارة المجموعات وليست كلها ، وبناء على تعريف ادارة المجموعات فان هذه المجموعات المكتبية بكافة انواعها تحتاج الى مؤشرات قابلة للقياس والوزن والتطبيق ، وان التطبيق سوف يتم بفترات زمنية معلومة ، وبعدها يخضع هذا التطبيق لتقييم جهات معينة وان نتائج هذا التقييم هي درجة الجودة التي سيخرج بها كتنقير يؤثر بالدرجة الفعلية او النسبية كنتيجة لدرجة تطبيق مفاهيم الجودة في ادارة تلك المجموعات . اذن فالأمر يحتاج الى ١٤ :

١- التحليل الاحصائي (الكمي) لنشاطات قسم التزويد بمشاركة فئات اخرى (الموظفين ، الطلبة ، المنتسبين ، المدراء) ، ويشمل التحليل الاحصائي على:

- استبانة مبوبة بالوزن : استبانة للطلاب وللموظفين وللتدريسيين واستبانة للمدراء .

- تقارير التقييم الذاتي لكل قسم من اقسام التزويد ويشمل :

تقرير خطة التحسين السنوية.

تقرير المطابقة بين ما هو منجز فعليا وما سوف ينجز لاحقا.

تقرير مطابقة مع المعايير المعتمدة.

٢- التكاليف وتشمل :

- صياغة خطط الانتقاء والشراء مبوبة بالزمن والاسعار .

- وضع ميزانية وخطة قصيرة الاجل ومتوسطة وبعيدة الاجل.

- وضع تقارير للتكاليف الفعلية كافة؛ إضافة الى عملية الشراء قد تتكلف المكتبة مبالغ وتكاليف أخرى إضافة لما هو محدد في الميزانية داخل الخطة المقررة. ان تطبيق مفهوم الجودة في اقسام التزويد ليس فقط على المجموعة وانما ايضا على الافراد العاملين واستطلاع آرائهم دوريا ، ولمستخدمي المكتبات الذين يقدمون طلبات بعناوين معينة ولمسؤولي ولجان الاختيار والاقتناء ولكي تكون هناك جودة يجب ان تكون هناك مقاييس محددة مسبقا في اية مؤسسة سواء كانت خدمية او انتاجية ؛ وما تقدمه من نشاط او خدمة او سلعة ، فلا يمكن الحديث عن تحقيق جودة شاملة مالم نختار ونحدد مجموعة مقاييس لتتم عملية تحديد الجودة وفق تلك المقاييس او المعايير سواء كانت وطنية محلية او عالمية دولية .

المبحث الثالث : مصادر الحصول على المعايير :

من اين نحصل على المعايير المكتبية ؟ ومن اين تشتق معايير ادارة المجموعات ؟ تتوفر عالميا مجموعة من المصادر التي يمكن للمكتبات بصورة عامة ؛ والجامعية بصورة خاصة ان تستفيد من قائمة من المصادر المعتمدة عالميا وهي ليست جديدة وانما اخذت اشكالا عديدة متطورة عن صورتها في السابق ، وجدير بالذكر ان الدول حاليا قد وضعت معايير وطنية لجودة مؤسساتها المختلفة ومنها مؤسسات التعليم العالي التي تشمل مصادر المعلومات (تسمى مصادر التعلم احيانا) ١٥ ، ولكن اغلبها لم يخصص كثيرا او يفصل في تلك المعايير الخاصة بالمكتبات الجامعية خاصة في الدول العربية وسنفضل لاحقا بهذا الموضوع بعد ان نستعرض بعضا من ادوات الحصول على المعايير عالميا ١٦ :

- ١- المنظمة العالمية للمقاييس ISO / المركز القومي للمعايير الموحدة تصدر دليل بأنشطة التوحيد القياسي في الولايات المتحدة الامريكية هو : Directory of Standardization Activities
- ٢- المنظمة العالمية للمقاييس ISO / تصدر دليل بالهيئات المهمة والمتخصصة بالمعايير والمواصفات على مستويات مختلفة محليا واقليميا ودوليا وهو : ISO Directory of International Standardizing Bodies
- ٣- المنظمة العالمية للمقاييس تصدر ايضا : ISO Catalogue وهو دليل أو فهرس تصدره للتوحيد القياسي
- ٤- النشرة البريطانية للمواصفات الالمانية /النسخة المترجمة للانكليزية DIN English Translations of German Standards
- ٥- مؤشر دوبي DUBE اما مصادر المعايير الوطنية : لكل دولة مؤسساتها التي تصدر معايير محلية خاصة بها فمثلا في العراق هناك معايير خاصة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، وقد تطورت هذه المعايير مع مرور السنين وانشأت الوزارة دائرة ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي التابع لجهاز الاشراف والتقويم في الوزارة ، وقد صدر عنه معايير لتطبيق مفاهيم الجودة غي مؤسسات التعليم العالي واعتمدت سنويا منذ العام ٢٠١٨ تحت مسمى (معايير الاعتماد المؤسسي الوطنية لمؤسسات التعليم العالي في العراق) وقد كان احد محاور هذه المعايير هي المكتبات تحت مسمى مصادر المعلومات (١٧) شملت ثمان مؤشرات، ركز المؤشر الاول على ان توفر المكتبة كتب ومصادر حديثة فقط ولم يعط اي تفصيل اخر حول كيفية توفير تلك المصادر او الياتها. ان اغلب الجامعات العراقية والعربية وكثير من الجامعات في دول اخرى، مازالت تعتمد بشكل اساس لقياس جودة مكتباتها وفي مختلف نشاطاتها على دليل معايير المكتبات ومؤسسات التعليم العالي Standards for Libraries in Higher Education الصادر عن جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية: ACRL Association of College and Research Libraries وقد احتوى الاصدار الاخير بتركيزه على الاسهامات الفاعلة للمكتبات الجامعية في توجيه وتنمية وتطوير المجتمع الاكاديمي وذلك بتقديمه اطارا شاملا مبنيا على نواتج تحليل توجهات المكتبة الجامعية ، وطبيعة احتياجات المستفيدين وكذلك السمات التي تتميز بها المكتبة الجامعية التي حددتها في رؤيتها ورسالتها واهدافها . **كيف تضمن المكتبة نجاح تطبيق معايير الجودة ؟** تتخذ العناصر المتوفرة في معايير الجودة ومؤشراتها شكلا من اشكال التحدي للمكتبات (كنظام واحد فيه انظمة فرعية) في كيفية تطبيق تلك المعايير والالتزام بها بكل نظام فرعي وصولا الى نتيجة موحدة يخرج بها النظام ككل في اية مكتبة جامعية ، لذلك توجب توفير ضمانات لإتمام التطبيق دون خسائر وبمناج تام فاذا لم يكن تاما فعلى الاقل حقق النسبة الاعلى التي تتيح للمكتبة الاطمئنان في انها على الطريق الصحيح ، ولتتمكن من معالجة المتأخر من تلك العملية المطلوب تحقيقها التي يطلق عليها (نقاط الضعف والقوة) وهي الجودة الشاملة والتي تسمى خطة التحسين. أما الضمانات فهي ١٨ :
- ١- قبل البدء بتطبيق أي معيار على اي نشاط يجب التأكد من توافر متطلبات العمل واجراءات تنفيذه بصورة مرضية للقائمين عليه التي تساعد في الالتزام بالمعيار المحدد لهم بشكل فعلي وحقيقي دون اللجوء الى المجاملة في العمل أو اعلان فشل عملية التقييس مسبقا .
- ٢- تحديد واختيار مؤشر قياس الاداء مسبقا الذي يتلاءم مع رؤية ورسالة واهداف المكتبة الجامعية واقسامها كل على حدة ، التي تتبع لرؤية ورسالة واهداف الجامعة مع مراعاة حجم وطبيعة تلك المكتبة والظروف والبيئة المتوفرة فيها .
- ٣- الحرص على توفير الحد الادنى من التطابق بين المعايير الخاصة التي وضعتها المكتبة لنفسها وبين المعايير التي اختارتها لتحقيق ضبطا شاملا لجودتها .
- ٤- رغبة المكتبة نفسها في ضبط نفقاتها وترشيد استهلاك الوقت والجهد والموارد .
- ٥- الخروج بنتائج على ضوء تلك المؤشرات تكون قابلة للقياس الكمي الى جانب القياس الكيفي . ان تحليل تلك النتائج واستكشاف ما تحقق من منجزات في ادارة المجموعات متمثلة في :
 - تطبيق منهجية شاملة موحدة في تلبية احتياجات المستفيدين .
 - تحليل مجموعات المكتبة واستخراج اتجاهات تنميتها او تعديلها في المستقبل .
 - قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة باستخدام اداة قياس ناجحة .
- ٦- بيئة ومجتمع المكتبة او القسم فلا يمكن ضبط وضمان الجودة من دون ان تكون البيئة صالحة لذلك ، ونعني بها ان يكون توجه الدولة والمؤسسات والمجتمع متطافرا في اتمام وتحقيق الجودة في كل نواحي الحياة العلمية والاقتصادية والاجتماعية .
- ٧- استشراف المستقبل من خلال التحليل ونعني به تحليل النتائج فصليا او سنويا أو وفق خطة زمنية محددة ثم مقارنة وتفسير تلك البيانات المحللة لضمان التحسين المستمر ومواكبة التطورات التقنية والمهنية الخاصة بالمجال وهو ادارة المجموعات في المكتبة .

المبحث الثالث : مؤشرات الاداء، وانظمة التحليل الاحصائي في ادارة المجموعات :

ما هو مؤشر الاداء وما علاقته بمفهوم الجودة ؟ ان مؤشر الاداء (بالانكليزية Key Performance Indicators ويختصر بـ KPI) هو احد ادوات القياس الكمية و التقييم الرئيسية لعمل واداء المؤسسات بمختلف انواعها على مدى فترات طويلة او قصيرة الامد ، واسعة أو محددة العمليات ، حيث يؤدي هذا المؤشر دورا حيويا في تقييم المؤسسة ويساعدها على تحقيق اهدافها بشكل عام او لقياس اداء فريق معين او قسم معين فيها ١٩ ، ويذكر ان مؤشر الاداء هو جزء من عملية الجودة الشاملة المرجو تحقيقها في المكتبة لكل مؤشر في نظام الجودة المتبع له قيمة فعلية وقيمة نسبية تسمى الوزن ، ثم ان لكل القيم الفعلية هناك تمثيل بياني وللقيمة النسبية تمثيل بياني ايضا ، ومن هذه وتلك تسجل درجات المطابقة وباستخراج درجات المطابقة تتعرف المكتبة درجة الجودة المتحققة فعليا وهي اولى الخطوات وتسمى عملية التقييم الذاتي وسنغطي عليها بعض الامثلة لاحقا ان العرض البياني يرافق جميع أوجه عمليات الجودة وبنفس الطريقة في كل قسم ولكل نشاط ولكل مؤشر ، إلا إنها تختلف عن بعضها باختلاف العناصر وفقراتها وتوضيح ذلك يجب ان نعطي تصورا لتفاصيل مؤشرات الجودة وهي كالآتي :العنصر ، المؤشر ، الفقرات وفيما يأتي ، رسم توضيحي لعلاقة العناصر الثلاث أعلاه بالمعايير : المعايير لكل منها عدة عناصر + دليل اجرائي العنصر ↓ لكل منها عدة مؤشرات + دليل اجرائي المؤشر ↓ لكل منها درجة فعلية + دليل اجرائي ← ← ← ← ← الفقرات ثم الدرجة الكلية لكل المؤشرات ، وهذا الذي له علاقة بقسم معين اما ما يخص المؤسسة ككل فيمكن وضعه الشكل الاتي كمثال ٢٠ :

اسم المعيار	عدد العناصر	عدد المؤشرات	عدد الأدلة	النتيجة %
المعيار الاول/ ادارة المجموعات	٦	٢٠	١٦	
المجموع				
المجموع الكلي				

تستخدم النسب المئوية للمقارنة بين الكميات النسبية للمجموعات وتحسب بمعادلة بسيطة وهي الجزء على الكل مضروباً في مئة اي ان الكسر يمثل برقم من مئة بإضافة علامة (%) وتستعمل بكثرة في معايير التقييم. وتقيس ايضا معدل نمو المجموعة السنوي .اما التمثيل البياني للبيانات المتمثلة بمؤشرات المعيار فهي عادة ما تستعمل بكثرة في تقارير الجودة وخطط التحسين ونتائج المطابقة . (المدرج التكراري هو اغلب ما يستعمل منها تصور مقترح لمعيار خاص لإدارة المجموعات : لكل معيار يوضع لقياس حالة ما؛ مصادر يعتمد عليها في تحديد مؤشرات وفقراته وجميع تلك المصادر تتفق من قريب او بعيد ان تكون بسيطة ومفهومة للمدراء والعاملين وقابلة للتطبيق ، وقد اعتمد البحث في المقترح ادناه على جملة مصادر منها عربية ومنها محلية اضافة الى استشارة عدد من خبراء الجودة ٢٠ أما الهيئات العربية المختصة بمعايير الجودة فقد استفدنا من معايير الدول العربية نذكر منهم :هيئة المعايير العراقية ٢١ وهيئة المعايير الاردنية ٢٢ وهيئة المعايير السعودية ٢٣ ومعايير اتحاد الجامعات العربية ٢٠١٧ . ٢٤ معيار إدارة المجموعات المكتبية العنصر الاول : متطلبات وضع سياسات وخطط الاقتناء والمصادر ومعدل النمو

ت	المؤشر	منفذ / الى حد ما / غير منفذ -درجة (١/٢/٣)	%
١/١	يشارك مسؤول ادارة المجموعات في وضع سياسة الاقتناء		
٢/١	خطة قسم ادارة المجموعات ثابتة زمنيا (مثلا سنوية او فصلية)		
٣/١	تلتزم ادارة المكتبة بما اقرته في خطة ادارة المجموعة		
٤/١	لمسؤول المجموعة صلاحية تغيير الخطة المقررة		
٥/١	يقاس نمو المجموعة السنوي وفق معادلة معينة		

العنصر الثاني : الميزانية والموارد المادية

٦/٢	لقسم ادارة المجموعة حصة مقرر مسبقا من الميزانية	
٧/٢	القسم مسؤول ماليا عن تكاليف اخرى متعلقة بالشراء او غيرها كالاشتراك بالدوريات	
٨/٢	مراجعة الميزانية وفقا للمتوفر من اوامر الاقتناء دوريا	

العنصر لثالث : الكتب والمصادر الاخرى

مجلة الفارابي للعلوم الانسانية العدد (٦) الجزء (٢) كانون الاول لعام ٢٠٢٤

٩/٣	عدد عناوين الكتب والنسخ يحدد مسبقا بخطة القسم	
١٠/٣	يؤخذ برأي الطلبة عند اقتناء عناوين جديدة، أو تقييم الكتب	
١١/٣	يؤخذ برأي المنتسبين (تدريسيين / منتسبين) عند اقتناء عناوين جديدة أو تقييم الكتب وبقيّة المصادر	

العنصر الرابع : عدد المراجع لكل تخصص

١٢/٤	تتوفر جميع انواع المصادر الداعمة لجميع التخصصات في الجامعة	
١٣/٤	يراعى في عدد المراجع حجم القسم ونوع الدراسة فيه	
١٤/٤	تتلاءم مقتنيات المكتبة مع المقررات الدراسية	

العنصر الخامس : الدوريات العلمية

١٥/٥	متابعة للاشتراك بدوريات علمية حديثة وجديدة التكوين	
١٦/٥	الدوريات المتوفرة ليست فقط محلية وانما ايضا عربية واجنبية في مجال التخصص	
١٧/٥	تؤشر الاصدارات حسب جدول زمني او حسب صدورها	
١٨/٥	يسدد الاشتراك بالدوريات عن طريق بنوك او مؤسسات مالية او عن طريق الانترنت	

العنصر السادس : الاوعية غير الورقية

١٩/٦	تقتني المكتبة اوعية ثقافية غير ورقية (يحدد النوع والمصدر والقسم العلمي المستفيد منها)	
٢٠/٦	تتوفر اوعية ذات قيمة تاريخية او قانونية غير ورقية	
٢١/٦	تتيح المكتبة مجموعتها الالكترونية عن طريق الانترنت	

ونظرا لكونه مقترحا لتعزيز تصورنا عن المفاهيم التي تم تناولها في هذا البحث فإنه يعد نواة يمكن البناء عليها بالإضافة والتعديل والحذف ايضا وبعد أن يعرض هذا المعيار على مدراء ومسؤولي إدارة المجموعات فإن كل حقل إما أن يكون منفذا فعليا وعندئذ سيكون المعيار متوفرا، أو أن يكون غير منفذ وهو حينئذ سيسجل كنقطة ضعف ، تجمع نقاط الضعف من كل معيار من معايير المكتبة ككل؛ وتعالج في خطة تحسين موحدة لكل اقسام المكتبة وليس فقط لإدارة المجموعات، وعند ذلك ستظهر أهمية العلاقات القائمة بين أقسام المكتبة الواحدة التي تؤثر و تتأثر في مدى نجاحها ومطابقتها للمعايير من عدمه، وهذا طبعا سيؤثر سلبا او ايجابا على كل المكتبة وليس على قسم من أقسامها ، وهنا تكون الجودة المتحققة في أي قسم هي داعمة وساندة لبقية الاقسام .

النتائج :

توصلت الباحثة الى جملة نتائج وهي كما يلي:

- ١- جميع المصطلحات التي تناولها البحث فيها ترابط كبير في المعنى والتطبيق فلا يمكن فصل التقييم الذاتي في ادارة المجموعة عن خطة التحسين او عن اجراء المطابقة بين المعايير والواقع فهي جميعا مراحل تقع تحت عنوان الجودة .
- ٢- الفهم الكامل لمفهوم الجودة وما يتبعه من مصطلحات متعلقة به سيحقق رغبة حقيقية في متابعة عملية تنمية وإدارة المجموعات في المكتبات الجامعية وإزالة الغموض عن تلك المصطلحات وبيان علاقتها ببعضها.
- ٣- تعدد المصطلحات للتعبير عن مفهوم الجودة لا يخل بعملية اتمام شروط تطبيق الجودة في اقسام ادارة المجموعات بل على العكس يسهل على المدراء والموظفين تطبيق معاييرها.
- ٤- ان اغلب مصادر البحث تحدثت عن معايير جودة المكتبات الجامعة مجملة لجميع الاقسام دون التركيز على ادارة المجموعات ماعدا القليل
- ٥- ضرورة تخصيص مؤشر جودة لإدارة المجموعات يتبع لمؤشر المكتبة الجامعية برمتها مع التركيز على التفاصيل لان مجموعة المكتبة هي عصب الحياة لأية مكتبة مهما كان نوعها.
- ٦- الاخذ بمقترح المؤشر سيؤدي حتما الى تسهيل تنفيذ اي عملية تحسين مستقبلية داخل اقسام التزويد وتنمية المجموعات وبالتالي تحسين خطط المكتبة ككل .

هوامش البحث

مجلة الفارابي للعلوم الانسانية العدد (٦) الجزء (٢) كانون الاول لعام ٢٠٢٤

- ١- ينظر حمدي عبد العليم البدوي ، سياسة التزويد بالمكتبات ومراكز مصادر التعلم القاهرة : مؤسسة طيبة ، ٢٠١٥ ، ص ٧٣.
- ٢- ينظر عمر أحمد همشري وربحي مصطفى عليان ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان : دار الشروق، ١٩٩٧، ص ١٢٣
- ٣- ينظر نانسي العتوم ، التزويد في المكتبات <https://e3arabi.com> و احمد انور عمر ، الاجراءات الفنية للمكتبات : عمليات التزويد والاعداد والصيانة.- القاهرة : دار النهضة العربية ١٩٨٣ ص ٢٣ ، ٣٣
- ٤- ينظر فادية عبد الرحمن خالد ، معايير ادارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية... ص ٢٥٨-٢٥٩ و إسلام عبد العزيز الجندي ، معايير جودة المكتبات الجامعية ص ٨٩-٩٠
- ٥- ينظر فادية عبد الرحمن خالد، المصدر السابق ص ٢٥٧-٢٥٨
- ٦- ينظر ناريمان اسماعيل متولي ، الاتجاهات الحديثة في ادارة وتنمية المكتبات ومراكز المعلومات ، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ٢٠٠٢ ص ١١.
- ٧- هدى نعمه حمد ، مقاييس جودة المكتبات الجامعية : دراسة مقارنة، ص ٥١٠ وعمر احمد همشري وربحي مصطفى ، مصدر سابق ص ١١٢.
- ٨- <https://eduscapes.com> -Acquisitions & Management of Knowledge and Information
- ٩- ينظر حسين عبد الله متولي ، حتمية الاعتماد على المعايير في المكتبات الجامعية ، مدونة اكااديمية نسيج في ٢٠١٥/٢/٨. وحمدي عبد العليم البدوي ص ١٠٢
- ١٠- ينظر حمدي عبد العليم البدوي، المصدر السابق ص ١٠٢
- ١١- <https://eduscapes.com> -Acquisitions & Management of Knowledge and Information
- ١٢- عبد الله حسين متولي، النظرة الشاملة conspectus منهجية منضبطة لتحليل وتقييم مجموعات المكتبة الجامعية مؤرشف في ٢٠١٥/٥/٤ <https://biog.naseej.com> ،نسيج ٥:٣٥
- ١٣- ينظر فادية عبد الرحمن خالد، مصدر سابق ص ٢٥٧.
- ١٤- رياض مهدي كريم ، الضبط الاحصائي للجودة <https://www.riadhkraiem.com>
- ١٥- هدى نعمه ،مصدر سابق ص ٥١٦
- ١٦- احمد عمر همشري وربحي مصطفى مصدر سابق ص ١٠٢-١٠٣
- ١٧- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / جهاز الاشراف والتقويم / معايير الاعتماد المؤسسي الوطنية لمؤسسات التعليم العالي
- ١٨- حسين عبد الله متولي ، حتمية الاعتماد على المعايير في المكتبات الجامعية
- ١٩- مقال عن مؤشرات الاداء الرئيسية . منصة جيم للتدريب ٢٠٢٣ <https://jim-ims.com>
- ٢٠- مقابلة مع أ.د. ميمونة عوني سليم في ٢٣/١/٢٠٢٣ مدير شعبة تقييم الاداء في جامعة تكريت . وأ.د. نهى سليم محمد مدير شعبة ضمان الجودة في رئاسة جامعة الموصل .
- ٢١- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جهاز التقويم والاشراف ، معايير الاعتماد المؤسسي الوطنية لمؤسسات التعليم العالي في العراق ٢٠١٨ ؛ ذكر في بحث هدى نعمه حمد مصدر سابق ص ٥١٠-٥١٥
- ٢٢- هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها ، التصنيف الاردني للجامعات الاردنية ، المملكة الاردنية الهاشمية ، ٢٠١٨
- ٢٣- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي في السعودية، دليل ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في المملكة العربية السعودية ٢٠٠٩
- ٢٤- اتحاد الجامعات العربية ، دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية ٢٠٠٨ .

المصادر :

- ١-البدوي، حمدي عبدالعليم، سياسة التزويد بالمكتبات ومراكز مصادر التعلم القاهرة : مؤسسة طيبة ، ٢٠١٥
- ٢-الجندي، إسلام عبد العزيز، معايير جودة المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية لمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ... ، مجلة الفهرست ع٥٥(٢٠١٦)، ص ٨١-٩٤ .
- ٣- حمد ،هدى نعمه ، مقاييس جودة المكتبات الجامعية : دراسة مقارنة، مجلة الجامعة العراقية ع١مج٦٢(٢٠٢٣) ص

مجلة الفارابي للعلوم الانسانية العدد (٦) الجزء (٢) كانون الاول لعام ٢٠٢٤

- ٤- خالد، فادية عبد الرحمن ، معايير ادارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية لمكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو : دراسة تحليلية، مجلة جامعة زاخو مج B ١٤ (٢٠١٥) ص ٢٥٣-٢٧٢
- ٥- عمر ، احمد انور الاجراءات الفنية للمكتبات :عمليات التزويد والاعداد والصيانة.- القاهرة : دار النهضة العربية ١٩٨٣ ص ٢٣ ، ٣٣
- ٦- العتوم ، نانسي، تزويد المكتبات <https://e3arabi.com> موقع اي عربي ٣٠٠ / ٤ / ٢٠٢٠
- ٧- كريم، رياض مهدي ، الضبط الاحصائي للجودة <https://www.riadhkraiem.com>
- ٨- متولي، حسين عبد الله ، حتمية الاعتماد على المعايير في المكتبات الجامعية مؤرشف في ٢٠١٥/٢/٨ ١٠:١١ أنسيج <https://biog.naseej.com>
- ٩- متولي، حسين عبد الله ، النظرة الشاملة conspectus منهجية منضبطة لتحليل وتقييم مجموعات المكتبة الجامعية مؤرشف في ٢٠١٥/٥/٤ ٥:٣٥ أنسيج <https://biog.naseej.com>
- ١٠- متولي ، ناريمان اسماعيل، الاتجاهات الحديثة في ادارة وتنمية المكتبات ومراكز المعلومات ، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ٢٠٠٢
- ١١- مولى، لمياء حسين وصبا حسين ، جودة خدمة المكتبات الجامعية مج ٦ ع ٢٤ ملحق ١ (نيسان) ٢٠٢٤، عدد خاص بنشر بحوث المؤتمر الدولي الرابع للجودة في التربية والتعليم في العراق ٦-٣/٧-٢٠٢٤ -جامعة دهوك التقنية. ص ٦٢٩-٦٤٩ .
- ١٢- همشري، عمر احمد و ربحي مصطفى عليان ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات عمان: دار الشروق ، ١٩٩٧.
- ١٣- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ دائرة الاشراف والتقويم/ المجلس الوطني لاعتماد برامج كليات المجموعة التربوية : نسخة المعايير النهائية ٢٠٢٤

المصادر الاجنبية :

-Acquisitions & Management of Knowledge and Information <https://eduscapes.com>.

المجموعات ضمن معايير المؤسسة المكتبية

