

معايير ادارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية لمكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو : دراسة تحليلية

فادية عبدالرحمن خالد

فاكولتي العلوم الانسانية، جامعة زاخو، أقليم كوردستان - العراق.

(تاريخ القبول بالنشر: 12 تشرين الثاني 2014)

الملخص :

يهدف البحث التعريف بمفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات مع التركيز على تطبيق المعايير التي يجب اعتمادها في عملية اختيار المجموعة المكتبية المتاحة في مكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو . حيث تم اعتماد منهج دراسة الحالة من خلال المسح الفعلي للمجموعة من الكتب في حقل الكيمياء والاعتماد على مجموعة من المعايير المعتمدة في عملية الاختيار للتعرف على مدى تطبيقها كما تم استخدام المنهج المسحي لاراء المستفيدين من المكتبة للتعرف على ارائهم حول المجموعة المكتبية واعتمدت المقابلة مع العاملين في المكتبة وسجلات التزويد والاستبانات التي وزعت على عينة البحث كادوات لجمع البيانات وقد خرج البحث بجملة نتائج نجملها بالاتي :

١. تبين من خلال تحليل معايير الجودة الشاملة لاختيار الكتب قبل الشراء ان معياري فحص الكتب واخذ رأي لجنة الاختيار والمعارض هي اكثر المعايير تطبيقا تليها معايير فحص الكتب التي يرسلها الموردون وزيارة متاجر الكتب والمراجعات حيث انها تطبق احيانا .

٢. تبين من خلال تحليل معيار التغطية (تقييم المحتوى) عدم وجود استبعاد لبعض الموضوعات الفرعية بنسبة ٩٥% .

كما توصل البحث الى عدد من التوصيات منها :

١. ضرورة الالتزام بتطبيق ادارة الجودة الشاملة المعتمدة في البحث في :
 - أ. عملية اختيار الكتب قبل شرائها بما يضمن تلبية حاجات مستفيديها .
 - ب. التأكيد على اختيار الكتب التي تتضمن الايضاحات .
٢. السعي الحثيث لاختيار الكتب التي تدعم المنهج الدراسي والتخصص الدقيق .
٣. الحدائة واستثمار الميزانية المخصصة .

المبحث الاول

الاطار العام للدراسة

١-٢ اهداف البحث :

يهدف البحث الى :

١. التعريف بمفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات .
٢. التعريف بمبادئ ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات .
٣. التعريف باهم الاسس الواجب اتباعها عند تطبيق (TQM) على مجموعات مكتبة كلية العلوم في جامعة زاخو

١-٣ اهمية البحث :

تاتي اهمية البحث من اهمية مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة والتي تعكس مدى كفاءة الخدمات المقدمة فيها لتلبية

١-١ مشكلة البحث:

- لكي تحقق المكتبة اهدافها الاساسية وهي خدمة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم البحثية المختلفة بما تقدمه مجموعاتها لا بد من الاجابة عن التساؤلات التالية :
١. هل تطبق المكتبة معايير ادارة الجودة الشاملة في عملية اختيار وانتقاء مجموعاتها المكتبية ؟
 ٢. ما مدى ملائمة مصادر المعلومات لاحتياجات المستفيدين في ضوء ادارة الجودة الشاملة؟

١-٨ مجتمع البحث :

المجموعة المكتبية في تخصص الكيمياء نظرا لكون الباحث يعمل في مكتبة كلية العلوم مما يسهل عملية تحليل معايير الجودة المعتمدة لكل كتاب من الكتب التي شملتها عملية المسح فقد استبعدت النسخ المكررة لنفس العنوان والكتب المعارة خلال فترة البحث وبذلك بلغ حجم مجموعة الكتب المشمولة بالدراسة (٨٠) عنوانا للكتب بتخصص الكيمياء وباللغة الانكليزية .

وان شراء الكتب للمكتبة في اي كلية يجب استشارة رؤساء الاقسام والمدرسين في كل قسم بما يحتاجونها من كتب الدراسة خاصة وتكون لجنة المشتريات على علم واسع بالكتب التي تشتري للكلية .

المبحث الثاني**ادارة الجودة الشاملة****Total Quality Management****(T.Q.M) اولاً : مفاهيم ادارة الجودة الشاملة**

ان ادارة الجودة الشاملة تمثل بصفة عامة فلسفة ادارية مبنية على اساس رضا المستفيد وهي بذلك تضمن التصميم المتفق للمنتجات المقدمة من المؤسسة ، وتحتل ادارة الجودة الشاملة ادارة تنظيمية يمكن تطبيقها في مختلف مستويات المنظمة ، اذ يصبح تحقيق الجودة عملية يلتزم بها الجميع وبشكل متواصل ، ولا بد من تضافر جهود افراد المؤسسة للوصول الى الجودة المرجوة .

اما مفهوم ادارة الجودة الشاملة Total Quality

(T.Q.M) Management يمكن تفصيله على

النحو الاتي :

أ.الشاملة (Total) : اقحام كل موظف في المنظمة في خلق وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة .

ب.الجودة (Quality) : تركيز المنظمة عبر الافراد العاملين بها وعبر الانشطة التي وجدت من اجلها على تقدير احتياجات عملائها الذين يتخذونها هدفا لهم في مقابلة

حاجات المستفيدين في اتاحة المصادر التي يرغب المستفيد في الحصول عليها وعليه تقع على عاتق المكتبة مسؤولية تامين المصادر البحثية ولتحقيق هذه الغاية لابد للمكتبة من اتباع عدد من المعايير لاختيار وانتقاء المصادر التي تطابق حاجة الباحث الدقيقة .

١-٤ منهج البحث:

تم اعتماد منهج دراسة الحالة لواقع مجموعة الكتب المتخصصة في الكيمياء وباللغة الانكليزية .

١-٥ ادوات جمع البيانات

١. تم اعداد استبانة موجهة لاساتذة كلية العلوم قسم الكيمياء وطلبة المرحلة الرابعة فقط والتي تضمنت ثلاثة اسئلة بتسعة محاور ثانوية للتعرف على ارائهم حول المجموعة المكتبية ووزعت الاستبانة على اساتذة القسم ككل والبالغ عددهم (١٨) ، كما وزعت الاستمارات على جميع الطلبة المرحلة الرابعة وذلك لاستخدامهم المجموعة المكتبية في اعداد مشاريع التخرج باخذ جميع طلبة المرحلة الرابعة والبالغ عددهم (٤٩)* طالب وطالبة وبذلك بلغت مجموع الاستمارات التي وزعت (٦٧) حيث تم استرجاعهم جميعا الا ان (٧) من الاستمارات كانت اجاباتهم ناقصة ولهذا فقد استبعدت وبهذا اصبح العدد الكلي للاستمارات المعتمد عليها (٦٠) استمارة من الفئتين (الاساتذة والطلبة) .

* حسب احصائيات تسجيل الطلبة في القسم

٢. الدراسة الميدانية للمجموعة المكتبية على الرفوف وسجلات التزويد.

٣. المقابلة مع مسؤولي المكتبة

١-٦ الفرضيات

ضعف الاعتماد على معايير ادارة الجودة الشاملة في اختيار المجموعة المكتبية يؤدي الى ضعف المجموعة موضوعيا .

١-٧ حدود البحث :

الحدود الزمانية : ٢٠١٣

الحدود المكانية : مكتبة كلية العلوم

الحدود الموضوعية : الكتب المتخصصة في الكيمياء

يحقنون معدلات اداء مميزة ، وتكوين مجالس الجودة ،
والتحسين المستمر للجودة . (غنيم ، ٢٠٠٥) .

٢-١ مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

لقد ركزت تعريفات الباحثين لادارة الجودة الشاملة في
المكتبات الجامعية على الوفاء باحتياجات المستفيدين
والخدمات المقدمة لهم ، حيث عرف باول مؤشر الجودة
الشاملة بالمكتبات الجامعية "بانها الفائدة التي تتحقق من توفير
المقتنيات للمستفيدين منها للوفاء باحتياجاتهم في اعمالهم
وكذلك الادارات التي تتبعها المكتبة .

ومن الباحثين من يركز في مفهومه على الخدمات
المعلوماتية المقدمة والتحفيز الجيد للعاملين حيث يعتبرها جزءا
اساسيا ومكملا في عملية التغير والتحسين في المكتبات .

ومنهم من ركز على ثلاثة مفاهيم لادارة الجودة الشاملة
في المكتبات الجامعية :

١. توافر التقنيات المطلوبة
٢. امكانية وسهولة الحصول على المقتنيات
٣. درجة نجاح المكتبة في ارضاء المستفيدين من الخدمة
المكتبية . (الهادي ، ٢٠٠٢)

ومن خلال التعاريف السابقة في المكتبات الجامعية لادارة
الجودة الشاملة نجد ان تحقيق هدف ادارة الجودة الشاملة
يتطلب من المكتبات ومرافق المعلومات الجامعية مراعاة الامور
التالية :

١. الجودة هي الثقافة التي ينبغي ان تتبنى من جميع العاملين
في المكتبات الجامعية .
٢. تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة ، وهذا يحتاج الى الالتزام
بمتطلبات الجودة الشاملة من قبل الادارة العليا للجامعة
ولمكتبتها اولا ، ومن قبل جميع رؤوساء الاقسام المختلفة داخل
المكتبة لتطوير الجودة .
٣. تهدف المكتبة الجامعية من تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى
تلافي حدوث الاخطاء وليس الى كشفها فقط .

احتياجاتهم ، ويساعد فهم وادارك وتمييز العميل للجودة
المنظمة على تقدير كبير وعميق لها .

ج. الادارة (Management) : تكمن ادارة الجودة
لانشطتها في التاكيد على التحسن المستمر لانظمة
العمل به للخروج بافضل النتائج الممكنة .

ويعرف ميتريفيل (Metreveli,2004) : ادارة
الجودة الشاملة بانها تلك الفلسفة الادارية التي تعتنق كل
الانشطة اللازمة لمقابلة احتياجات العميل من ناحية واهداف
المنظمة من ناحية اخرى بطريقة مرضية وبكفاءة وريحية عالية
وذلك بالاستفادة القصوى لكل امكانيات وقدرات العاملين .

وقد وردت تعريفات كثيرة لعلماء اختصوا بمفاهيم الجودة
الشاملة من ابرزهم (ديمنج Deming) على انها الجودة
والمستهلك ، بمعنى الحصول على جودة عالية مع تحقيق رغبات
المستهلك ووضع ديمنج بعض النقاط للنقاش حول تعريف
الجودة الشاملة منها الجودة : يجب ان تعرف في حدود
متطلبات العميل وكذلك كون الجودة لها عدة ابعاد ومن غير
الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود
خاصية واحدة وان درجة الجودة ليست متساوية في كل
الاحوال نظرا لاعتمادها على متطلبات المستهلك . (الحداد ،
٢٠٠٨)

و عرف جوران (Juran) الجودة على ان لها معان
كثيرة :

- الجودة تحتوي على جميع مظاهر المنتج الذي يحقق
احتياجات وتطلعات المستهلك من المنتج .
- الجودة تعرف على انها عدم وجود الخلل في المنتج .
- الملائمة في الاستخدام

ولتحسين مستوى الجودة وضع كروسي (Crosby)
اربعة عشر مبدأ هي : التزام الادارة العليا بالتحسين ،
وتكوين فرق عمل لتحسين الجودة ، وقياس الجودة ، وتقييم
تكلفة الجودة ، ونشر الوعي بالجودة وتصحيح اجراءات
العمل ، وتشكيل لجنة للتخطيط للعيوب الصفرية ، وتحديد
الاهداف ، وازالة اسباب العيوب ، ومكافاة العاملين الذين

١ - التركيز على المستفيد :

حيث أصبح التوجه للمستفيد بوصفه منهجا حديثا من مناهج إدارة الجودة الشاملة وهو المبدأ الأساسي الذي يحكم توجه المكتبات ومراكز المعلومات وعلى المكتبة تحقيق هذا المبدأ ، واتخاذ عدد من الإجراءات من بينها فهم وتحديد متطلبات المستفيدين واحتياجاتهم .

٢ - الإدارة بالحقائق

تعتمد القرارات الصائبة على خلفية من المعلومات والحقائق والتخطيط السليم ومن خلال تحديد الأهداف الواقعية وتوفير كل السبل التي تساهم في تحقيقها ، ففي الماضي كان يمكن أن تواجه إدارة المكتبة مشكلات تقليدية يمكن التغلب عليها من خلال تجربة المدير الشخصية ومهاراته . أما الآن وفي ظل الظروف التي تتسم بالتغير السريع ، ولكي تستطيع الإدارة من تحقيق أهدافها بنجاح فعليها باتباع بعض الإجراءات من بينها وضع المقاييس والأساليب الخاصة بجمع المعلومات عن المكتبة ونشاطاتها .

٣ - التحسن المستمر

يرى خبراء الجودة أن سر نجاح اليابان في المنافسة العالمية هو السعي نحو التحسين التدريجي والمستمر من خلال أداء الأشياء الصغيرة بطريقة صحيحة من المرة الأولى ، وبما أن العالم المعاصر يعيش حالة من التغيير المستمر ان الشيء المؤكد في مستقبل المكتبة هو أنها ستختلف عما هي عليه الآن . ولذا فانه لم يكن هناك بديل عن التطور المستمر كهدف للمكتبة فعلى المكتبة أتباع أساليب مختلفة من قبيل اشمال أهداف المكتبة على تطوير خدماتها وتطبيق أسلوب الجودة الشاملة ، اعتمادا على مدخل التطوير التدريجي خطوة /خطوة

٤ - فرق العمل

أمكانية أشراك جميع العاملين في المكتبة ومن خلال جهد متناسق لتحسين الأداء وعلى جميع المستويات وهذا يعني وضع العاملين في فرق منتظمة بمفهوم الفرق التي تقدر قيمة التعاون والاعتماد المتبادل ولفرق العمل الكثير من المنافع ألا أن الوصول إليه يحتاج إلى المزيد من الوقت

٤ . تطبيق الجودة يحتاج الى جهد وتخطيط ، لانها سوف تواجه مقاومة ليست باليسيرة في بادئ الامر من قبل الذين لا يؤمنون بهذا الاسلوب العلمي الاداري التطويري لذلك يحتاج الى الاهتمام بما يلي :

أ. التعريف بسياسة المكتبة .
ب. عمل رؤية ورسالة للمكتبة تعبر عن عملها الحالي وطموحاتها في المستقبل .

ت. التدريب والتعليم لتوحيد لغة الجودة في المكتبة .
ث. التعرف على متطلبات واحتياجات المستفيدين والعمل على تحقيقها .(التزويري، ٢٠٠٨، ٢٤٧ص)

وان اهم شئ في الكتاب العنوان والطبعة وفي المكتبة اخلاق موظفي المكتبة ومدى صبرهم مع القراء والمراجعين .

٢-١-٢ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات**الجامعية**

حظي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة باهتمام كبير في معظم دول العالم باعتبارها احد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الحديثة التي جاءت لمسايرة المتغيرات الدولية كما أنها ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات ويمكن أن تعرف مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأنها " البناء الفكري الفلسفي الذي يستند إليه الجانب العملي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

حيث حدد ريجز (Riggs 1990) المبادئ الأساسية

لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على أنها :-

١- إلغاء الأعمال الروتينية: وهنا يتم إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية حيث يتطلب العمل بشكل صحيح من المرة الأولى .

٢- تدعيم وتدريب العاملين : إمكانية منح العاملين الثقة بقدرتهم على أداء العمل المستمر ومنحهم السلطة

الملائمة لاتخاذ القرارات من خلال تدريبهم . (Riggs, 1992, p67) وأضاف مسترز

(Masters, 2013) إحدى الركائز الأساسية في إدارة الجودة الشاملة تتم من خلال:-

١- إدارة المكتبة :

وذلك يتم من خلال ضبط وتطوير النظام الإداري ، نتيجة وضوح الأدوار وتمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية والأساليب الإحصائية وجمع وتحليل البيانات للاستفادة منها في التحسين المستمر، وتقليل الضائع من الوقت وزيادة كفاءة الخدمات

٢- العاملين في المكتبة :

وهنا تتمثل فوائد التطبيق بالنسبة للعاملين في توفير جو من التعاون والتفاهم والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين . وزيادة كفاءتهم ورفع مستوى الأداء

٣- المستفيدون من المكتبة :

حيث تستخدم فوائد التطبيق في مجال ضبط الشكاوى وطرح الحلول المناسبة لها والتوافق الدائم بين متطلبات المستفيدين وتحقيق رضاهم تمهيدا لكسب ولائهم للمكتبة والسيطرة على مستوى ثابت من الجودة في الخدمة وعدم تذبذبها هبوطا وارتفاعا فان الفائدة الكبرى لتأكيد إدارة الجودة الشاملة للمكتبة هو إسناد الإدارة العليا في اتخاذ القرار مع توفير خدمة عالية الجودة ، وأنها تسعى دائما لإيجاد الطرق المناسبة لتحسين الجودة . وينبغي على إدارة المكتبة إذا أرادت تحسين الجودة فانه يجدر البحث عن حلول مختلفة إضافة إلى الحاجة للتعامل مع المشكلة من جذورها والعمل على رفع مستويات الجودة ضمن إطار توفير الموارد المتاحة. (corak , 1993 .p22)

٢-١-٤ أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات**الجامعية**

تهدف إدارة الجودة الشاملة الى تحقيق مجموعة من الاهداف ومنها :

١. التخطيط الاستراتيجي للمكتبات ومراكز المعلومات
٢. بناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات
٣. تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات
٤. توفير ادارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطا وثيقا بقسم تنمية المكتبات والمكتبات ومراكز المعلومات .

والجهد والعمل الشاق ويقع هذا العمل بوجه خاص على عاتق إدارة المكتبة، والتي ينبغي أن تكون قدوة في الأخذ بمبدأ التعاون وفرق العمل . وينبغي على المدراء توفير الموارد اللازمة لفرق العمل والتأكد من وجود الدافع لدى هذه الفرق لإتمام ما طلب منهم من عمل ، وينبغي أيضا على الإدارة أن تعرف جيدا أن لدى العاملين القدرة على تحمل المزيد من المسؤولية. (عصام ، ٢٠٠٨ ، ص ٨١)

٢-١-٣ فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في**المكتبات الجامعية**

أن تطبيق واستخدام مبادئ إدارية معينة لا يمكن أن تحضي باهتمام الإدارة العليا إلا إذا ترتب على تطبيقها واستخدامها فوائد معينة . ان فوائد إدارة الجودة الشاملة ومهنة خدمات المعلومات الأداء والربحية سيكونان الهدف الأساسي في التسعينيات من إدارة الجودة الشاملة ، كعقد بين مورد الخدمة والمستفيدين واعتمادا على معايير تلزم بها المكتبة في تقديم الخدمة . ويمكن أجمال فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات بما يأتي :-

١. توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات.
٢. التأكيد على جودة الخدمة .
٣. توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة.
٤. تقديم الخدمات العالية الجودة للمستفيدين.
٥. تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة إلى جانب رفع كفاءة أداؤها.
٦. تحسين ورفع الروح المعنوية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات.
٧. تنمية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري .

كما أن هناك الكثير من الفوائد التي لا يقف أثرها عند المكتبة وحدها ، بل يصل تأثيرها إلى المجتمع ككل وبمشاركة المكتبة كعنصر فاعل ويمكن تقسيم فوائد إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات إلى ثلاثة اتجاهات هي :

٢-٢-١ اشكال المجموعة المكتبية

أولاً : تقسيم المعلومات حسب مضامينها

- أ. مصادر اولية من الدرجة الاولى
Primary Sources
- ب. مصادر ثانوية من الدرجة الثانية
Secondaey Sources
- ت. مصادر من الدرجة الثالثة
Third Class Sources

ث. اي معلومة ولو كانت صغيرة لاتهملها .

ثانياً : تقسيم المعلومات حسب الشكل المادي

- من الممكن ان تقسم مصادر المعلومات اعتمادا على المادة الاساسية التي استخدمت وتستخدم في الكتابة والطباعة الى ثلاثة انواع رئيسية واخرى فرعية وكالاتي :
١. المصادر ماقبل الورقية ومنها :
 - أ. الرقم الطينية ب. اوراق البردي ج. اخرى (صخور او كتابات على الجدران او على الجبال)
 ٢. المصادر الورقية ومنها :
 - أ. المخطوطات ب. الكتب ج. الدوريات د. الرسائل الجامعية ،التقارير
 ٣. المصادر مابعد الورقية وتسمى بالمصادر اللاورقية ومنها
 - أ. المصادر السمعية والبصرية ب. المصغرات ج. المصادر الالكترونية د. المصادر الليزرية هـ. الانترنت (قنديلجي ، ٢٠٠٠ والسامرائي ، وعليان ،ص١١٢)

٢-٢-٢ معايير الادارة الجيدة لقسم الاختيار والتزويد

من اهم المعايير المستخدمة لتقييم المجموعة قبل اختيارها مايلي :

١. المستفيدون هم الاساس في اختيار المجموعة حيث يجب تحديد طلبات وحاجات المستفيدين فكلما تحددت هذه الطلبات كانت عملية اختيار افضل .
٢. يجب ان يكون هناك تفاعل بين اقسام المكتبة المختلفة من جهة من خلال العلاقات والمقابلات الشخصية لتسهيل

٥. ارضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم

٦. تحسين بيئة العمل

٧. تنمية الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات

٨. تقويم الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات . (الترتوري ، ٢٠٠٩ ، ص٢٤٦)

ثانياً : المجموعة المكتبية (Library Collocation)

يمكن تعريفها على انها : جميع الاوعية او الوسائل او القنوات التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات الى المستفيدين منها ، ويعني هذا في مجال علم المكتبات و المعلومات كل مايمكن جمعه وحفظه وتنظيمه واسترجاعه بغرض تقديمه الى المستفيدين من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ، وقد اطلق الكتاب والمكتبيون بهذا المجال العديد من التسميات على مصادر المعلومات : مثل مجموعات المكتبة المصطلح المعتمد في البحث او المقتنيات او وسائل المعلومات او اوعية المعرفة . وعرفت ايضا على انها : اي نظام في اي وسط يعتمد على فئتين اساسيتين من مصادر المعلومات ، مصادر وثائقية وغير وثائقية ، وهي بداية اي مرحلة لبث المعلومات تبدأ بالاتصالات الشخصية بالزملاء ثم المحاضرات والندوات ، الى ان تصل مايسمى بالنتاج الفكري الاولي Primary Literatre .

ويمكن ان نعرف مصادر المعلومات بانها كافة المواد التي تحتوي على معلومات يمكن الاستفادة منها لاي غرض من الاغراض .

او هي كل ماتشتمل عليه المكتبة ، او مايتوفر فيها من وسائل المعلومات ، مواد المعرفة ، مواد مكتبية ، اوعية فكرية ، موجودات المكتبة ، مجموعات المكتبة ، الاشكال المكتبية ، مصادر المعلومات تسميات لمدلول واحد ما نسميه المقتنيات. (قنديلجي والسامرائي ، وعليان ،٢٠٠٠، ص١١٢)

مجموعتها المكتبية حيث ترتبط باحتياجات البرامج التي تقدمها الكلية وبما يخدم العملية التعليمية ، وتقوم الكلية باصدار اوامر ادارية لغرض تقويم المكتبة من خلال عملية الجرد لمقتنيات المكتبة ومعرفة المجموع الكلي للكتب والمفقودات خلال عام حيث تتكون من قاعة كبيرة مصممة اصلا مكتبة وقد احتوت على مجموعة من اوعية المعلومات من الكتب الحديثة كما سعت المكتبة الى توسيع نشاطها لحضور معارض الكتب التي تقام في القطر حسب الميزانية التي تخصصها الجامعة للشراء ويجب على العاملين في المكتبة المتابعة وارجاع الكتب حسب تواريحها .

تضم المكتبة كتباً علمية فقط وباللغة الانكليزية فقط حيث بلغ مجموع عناوين الكتب (5725) عنوان كتابا اما بالنسبة للدوريات فقد ضمت المكتبة (٣٢) عنوان دورية في التخصص العلمي والاطارح ورسائل الماجستير فقد تضمنت (٦١٢) عنوان والمراجع (٦٤) عنوان والاقراص الليزرية (٥٠) عنوان ، تغطي التخصصات الالفية الذكر .

بعد الحصول على المصادر العلمية يتم استلامها وتسجيلها في سجلات التزويد وهي منتظمة لتسجيل الكتب في المكتبة مع ذكر جميع المعلومات التي تخص الكتاب وبعدها تجري عليها العمليات الفنية من فهرسة وتصنيف حيث تتبع المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري (Dewey) اما الفهرسة فتعتمد على نظام (Cutter) الخاص بالمؤلفين وتقوم المكتبة بخدمات الاعارة الداخلية والخارجية حيث ان الاستعارة الداخلية تسجل في السجل الخاص بالاعارة الداخلية اما في الاعارة الخارجية عن طريق تسجيل كافة المعلومات عن الكتاب المستعار وعن المستفيد مع سحب هوية المكتبة .

٣-١ معايير الجودة الشاملة لاختيار الكتب* في

المكتبة قيد الدراسة

(* انظر الملحق رقم (١) الخاص بمعايير الجودة الشاملة لاختيار الكتب)

٣-١-١ تقييم الكتب قبل الشراء :

١. ان معيار فحص الكتب التي يرسلها الموردون غير مطبق في المكتبة اذ يجب ان يتم فحص الكتب قبل اقتنائها وتحديد

تحديد احتياجات كل قسم مباشرة بما يخدم المستفيدين واقامة علاقات بين رؤساء الاقسام والمستفيدين من جهة اخرى .

٣. لا بد من الاحتفاظ بسجل تدون فيه بيانات عن المصادر غير المتاحة في المكتبة والتي يكثر الطلب عليها من خلال سجلات الاستعارة ، ولا بد من توفر مثل هذه السجلات في المكتبة .

٤. لا بد من التعامل مع طلبات او استفسارات المستفيدين بطريقة منهجية دون تسرع وذلك للتحديد الدقيق لنوعية مصادر المعلومات التي تلي حاجات المستفيدين سواء تم الحصول عليها عن طريق الشراء او عن طريق اخر كالاستعارة بين المكتبات .

٥. يجب مراجعة كل الوسائل المتاحة للحصول على اكبر قدر ممكن من المعلومات عن المصادر المطلوبة ، ليطم اختيار انطباق وسيلة للحصول على مصادر المعلومات عن طريقها مثل (الشراء او الاشتراك في خدمات المعلومات بدون شراء نسخة منها) .

٦. التدريب على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وخاصة الشبكة العالمية الانترنت حيث يجب تغيير طرق تعامل المكتبات ومؤسسات المعلومات مع الموردين من خلالها وكذلك امكانية الوصول الالكتروني لمصادر المعلومات الالكترونية باقل كلفة ومن اي مكان . (مجموعة من الخبراء ، ٢٠٠٨، ص١٢٥)

ويجب ان تعتمد المكتبة على امين مكتبة ويجب ان يكون اختصاص (معلومات ومكتبات) لتكون المكتبة اشمل وافضل.

ثالثاً : مكتبة كلية العلوم

تأسست مكتبة كلية العلوم / جامعة زاخوعام ٢٠٠٨ تقوم على خدمة المستفيدين من طلبة الدراسة الاولية الدراسات العليا والتدريسيين وتقوم بتوفير المصادر العلمية المتخصصة في العلوم الطبيعية وهي (الكمبيوتر، الفلك ، الرياضيات ، الفيزياء ، الكيمياء ، الجيولوجيا ، البايولوجيا ، النبات ، الحيوان) وهي تتبع ادارياً من مكتب العميد للشؤون العلمية حيث تتوفر لدى مكتبة الكلية سياسة واضحة لتنمية

(***) وتعد احد الوسائل الاساسية التي تساعد في عملية الاختيار وهي تمد الخبراء بتعريفات للموضوعات وتبرز اهم مميزاتها وتشير الى اوجه النقص فيها.)

٣-١-٢ : معيار التغطية (تقييم المحتوى*) بالنسبة

للكتب :

(*) تمت الاستعانة براء التدريسيين من ذوي الاختصاص للتأكد

اولا : التغطية الموضوعية

يعد هذا المعيار من اصعب المعايير تطبيقا حيث يحتاج الى خبرة طويلة في المجال الموضوعي لتقييم شمولية او ضيق تغطية كل مصدر ولتحقيق دقة التقييم قمنا بتصفح كل كتاب ابتداء من صفحة العنوان والمقدمة او التمهيد وصفحة المحتويات ثم الانتقال الى متن النص حيث جاءت نعم للشمولية بتكرار (70) ونسبة (88%) اما الى حد ما فكانت بتكرار (10) ونسبة (12%) اما لا فكانت صفرا .

ثانيا : استبعاد لبعض الموضوعات الفرعية**

(**) تمت الاستعانة براء التدريسيين من ذوي الاختصاص لتقدير نسبة الاستبعاد من خلال عرض المعيار عليهم .

تم دراسة الاستبعاد من خلال مراجعة عناوين الكتب وقوائم المحتويات ومقدمة الكتاب ومقدمة الفصول والمباحث والعناوين الثانوية لكل فصل او مبحث ومقارنتها مع محتوى النص الكامل ، وقد لوحظ ان بعض الكتب قيد الدراسة يحمل عنوانا شاملا يفترض فيه تغطية عدة موضوعات ذات علاقة ببعضها الا ان فصول مباحث هذه الكتب لم تتضمن التغطية الوافية لمثل هذه الموضوعات حيث اختلف احيانا للاستبعاد يتكرر (٤) ونسبة (٥%) واما كلا للاستبعاد فكان يتكرر (٧٦) ونسبة (٩٥%) .

ثالثا: الحداثة

١. شغل معيار حداثة الكتب من عام (٢٠٠٨-٢٠١٣) بتكرار (٣٦) ونسبة (٤٧ %) اما بالنسبة للحداثة من للعام (٢٠٠٢-٢٠٠٧) بتكرار (١٨) ونسبة (٢٣%)

ما اذ سيتم شراؤها ام لا وذلك بالتعاون والتنسيق بين اعضاء لجنة الاختيار والعاملين في المكتبة .

٢. ان معيار فحص الكتب واخذ رأي لجنة الاختيار مطبق في المكتبة حيث تتالف لجنة انتقاء الكتب من عدد من التدريسيين فقط من مختلف الاختصاصات العلمية في الجامعة اي لا توجد في اللجنة امين المكتبة او احد العاملين في المكتبة بعد توفير التخصيصات المالية للشراء من قبل الجامعة حيث يتم اجتماع اللجنة لاختيار العناوين المرغوبة من بين العناوين المعروضة من قوائم الناشرين ويتم الانتقاء من قبل اعضاء اللجنة وحسب الميزانية المخصصة لشراء .

٣. ان معيار زيارة متاجر (باعة) الكتب غير مطبق في المكتبة. ٤. معيار فحص النسخ : يقوم بعض الناشرين احيانا باعطاء نسخ من الكتب الدراسية لفحصها وهذه الكتب موجهة الى الاساتذة وليس الى امناء المكتبات حيث يعرض الناشر نسخا الى اعضاء الهيئة التدريسية لحثهم على ترشيحها الى الطلبة وهذا المعيار غير مطبق في المكتبة .

٥. المراجعات Review** ان معيار الاعتماد على المراجعات والتي تصدر في الصحف والدوريات المتخصصة موضوعيا غير مطبق في المكتبة

٦. ان معيار الاعارة بين المكتبات غير مطبق في المكتبة . ٧. المعارض : ان معيار زيارة معارض الكتب وتقييم ما معروض فيها من عناوين مطبق في المكتبة حيث يقوم مجموعة من اعضاء الهيئة التدريسية بزيارة المعارض وشراء ما يحتاجه القسم من الكتب المتخصصة .

٨. محتوى اللغة : يعتبر المحتوى اللغوي وكلفة الكتاب معيار من المعايير الاساسية فلماذا فقدت المكتبة تفتقد الى هذا المعيار فقد كانت الكتب العلمية جميعها باللغة العربية والانكليزية ولا توجد كتب علمية باللغة الكردية وخاصة ان غالبية الطلاب لم يجيدون اللغات الاخرى ومن ضمنها العربية لكون الجامعة في زاخو وهم مجتمع كردي ويتكلم لغة الام (اللغة الكردية)

- اما بالنسبة لعام (٢٠٠١ فما دون) فقد كان بتكرار (٢٣) ونسبة (٣٠%) .
٢. عدم تحديد فترات زمنية للتحديث .
٣. احتل شكل الكشاف ككشاف مع الكتاب نفسه بتكرار (٧٤) ونسبة (١٠٠%) .
- هجائيا بالعنوان بتكرار (١٤) ونسبة (١٨%) وكشاف مصنف بتكرار (٥) ونسبة (٧%) .

رابعاً : الجودة والكفاءة

- احتل معيار مكانة الناشر لمؤسسة او هيئة تجارية بتكرار (٧٠) ونسبة (٨٨%) يليه مؤسسة اكااديمية بتكرار (٦) ونسبة (٨%) ولمكانة الناشر كمؤسسة حكومية فكانت بتكرار (٣) ونسبة (٤%) اما كجمعيات فكانت بتكرار (١) ونسبة (١%) .
١. معيار سعر شراء الكتاب غير مرتفع حيث جاء بتكرار (٨٠) ونسبة (١٠٠%) .
٢. مصادر الحصول على المصدر بكلفة اقل سجلت احيانا، عن طريق الهدايا ونسبة (١٠٠%) .
٣. الخصم على سعر الكتاب جاء بنسبة (١٠٠%) لوجود خصومات على سعر الكتاب ونسبة يحددها الموردون .

خامساً : التكشيف

١. جاء معيار وجود كشاف بتكرار (٧٤) ونسبة (٩٣%) وعدم وجود كشاف بتكرار (٦) ونسبة (٧%) ويعود السبب في ذلك ان المجموعة المدروسة هي باللغة الانكليزية وان غالبية الكتب باللغة الانكليزية تتضمن كشافات فالكشاف سهل للباحث الوقت والجهد في الوصول للمعلومات .
٢. جاء نوع الكشاف هجائيا بالمؤلف بتكرار (٢٥) ونسبة (٣٤%) وهجائيا بالموضوع بتكرار (٣٠) ونسبة (٤١%)

٣-١-٣ تحليل اسئلة الاستبيان الموجه للمستفيدين كعيار لمدى ملائمة مجموعة الكتب في المكتبة قيد الدراسة

لحاجاتهم البحثية:

* ناظر الملحق رقم (٢))

اولاً المعلومات العامة

جدول رقم (١)

| ت | الفئات | التكرار | النسبة |
|---|------------|---------|--------|
| ١ | التدريسيين | ١٥ | ٢٥% |
| ٢ | الطلبة | ٤٥ | ٧٥% |
| ٣ | المجموع | ٦٠ | ١٠٠% |

يبين الجدول رقم (١) اعلاه عدد العينة المشمولين في اعداد البحث حيث بلغ عدد العينة الكلي (٦٠) فقد بلغ عدد اعضاء الهيئة التدريسية ١٨ وتم استبعاد ثلاثة منهم لعدم اكتمال المعلومات فهذا بلغ عدد العينة النهائي (١٥) ونسبة (٢٥ %) ، اما عدد الطلبة فقد بلغ (٤٩) طالب وطالبة جمعهم طلبة المرحلة الرابعة في كلية العلوم قسم الكيمياء حيث تم استبعاد (٤) استمارات لوجود خطأ في المعلومات فهذا اصبح عدد العينة الكلي من الطلبة (٤٥) ونسبة (٧٥ %) .

جدول رقم (٢)

| المجموع | مدرس مساعد | | مدرس | | استاذ مساعد | | استاذ | |
|---------|------------|---------|------|---------|-------------|---------|-------|---------|
| | % | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % | التكرار |
| ١٥ | ٤٠ | ٥ | ٣٣% | ٥ | ٢٠% | ٣ | ١٣% | ٢ |

يبين الجدول رقم (٢) اعلاه عدد اعضاء الهيئة التدريسية (١٥) حيث بلغ عدد التدريسيين من درجة استاذ (٢) ونسبة (١٣%)، استاذ مساعد (٣) ونسبة (٢٠%) ، مدرس (٥) ونسبة (٣٣%) ، مدرس مساعد (٥) ونسبة (٤٠%) .

جدول رقم (٣) استخدام الكتب من قبل عينة البحث

| المجموع | استخدام مجموعة الكتب في المكتبة قيد الدراسة | | | | | | الفئات |
|---------|---|---------|--------|---------|-----|---------|------------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| ١٥ | ٢٠% | ٣ | ٧% | ١ | ٧٣% | ١١ | التدريسيين |
| ٤٥ | ١١% | ٥ | ١١% | ٥ | ٧٨% | ٣٥ | الطلبة |
| ٦٠ | ١٣% | ٨ | ١٠% | ٦ | ٧٧% | ٤٦ | المجموع |

يبين الجدول (٣) اعلاه استخدام الكتب من قبل العينة من كلا الفئتين كان بتكرار (٤٦) ونسبة ٧٧% ومقسمة كالآتي () التدريسيين ١١ ونسبة ٧٣%) ما الطلبة كان (٣٥ ونسبة ٧٨%) واستخدامها احيانا من كلا الفئتين كان بتكرار (٦) ونسبة ١٠%) التدريسيين كان بتكرار (١) ونسبة ٧% والطلبة كان بتكرار (٥) ونسبة ١١% والذين اجابوا ب كلا من كلا الفئتين كان بتكرار (٨) ونسبة ١٣%) التدريسيين كان بتكرار (٣) ونسبة ٢٠% والطلبة كان بتكرار (٥) ونسبة ١٢%

سوف يتم استبعاد (٣) من اعضاء الهيئة التدريسية و (٥) من الطلبة لانهم اجابوا بانهم لا يستخدمون الكتب الموجودة في المكتبة فهذا سيتم تحليل اجابات (١٢ من التدريسيين) و (٤٠) من الطلبة في الاسئلة التالية وبهذا يصبح العدد الكلي (٥٢) .

جدول رقم (٤) يبين حداثة كتب المكتبة قيد الدراسة

| المجموع | الحداثة | | | | | | الفئات |
|---------|---------|---------|--------|---------|-----|---------|------------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| ١٢ | ٨% | ١ | ٢٥% | ٣ | ٦٧% | ٨ | التدريسيين |
| ٤٠ | ١٥% | ٦ | ٢٥% | ١٠ | ٦٠% | ٢٤ | الطلبة |
| ٥٢ | ١٣% | ٧ | ٢٥% | ١٣ | ٦٢% | ٣٢ | المجموع |

٢- أ يبين الجدول (٤) اجابات مجموع العينة التي اجابت بان مجموعة الكتب المتاحة للمستخدمين في مكتبة كلية العلوم تتسم بالحدثة من كلا الفئتين (التدريسيين والطلبة) (كانت بتكرار (٣٢) ونسبة ٦٢% مقسمة كالآتي: (التدريسيين بتكرار (٨) ونسبة ٦٧% اما الطلبة فكان بتكرار (٢٤) ونسبة ٦٠%، اما الاجابة باحيانا فكانت مجموع الفئتين بتكرار (١٣) ونسبة ٢٥% وكانت مقسمة كالآتي: (التدريسيين فكانت بتكرار (٣) ونسبة ٢٥% اما الطلبة كانت بتكرار (١٠) ونسبة ٢٥%، اما الذين اجابوا بعدم الحدثة فكان مجموع الفئتين (تكرار (٧) ونسبة ١٣%) لكونها اما حديثة او قديمة وتقليدية فكانت مقسمة كالآتي: (التدريسيين ١ ونسبة ٨%) اما الطلبة فكان (٦ ونسبة ١٥%). ومن خلال النتائج اعلاه تبين بان اعلى نسبة كانت للاجابة بان المجموعة المكتبية تتسم بالحدثة بنسبة (٦٢%) ومن ثم يليها احيانا بنسبة (٢٥%) واخيرا الاجابة ب كلا بنسبة (١٣%). فهذا يدل على ان المجموعة المكتبية في كلية العلوم تتسم بالحدثة.

جدول رقم (٥) يبين التخصص الدقيق

| المجموع | تغطية التخصص الدقيق | | | | | | الفئات |
|---------|---------------------|---------|--------|---------|-----|---------|------------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| ١٢ | ٢٥% | ٣ | ٣٣% | ٤ | ٤٢% | ٥ | التدريسيين |
| ٤٠ | ١٤% | ٦ | ٢٨% | ١١ | ٥٨% | ٢٣ | الطلبة |
| ٥٢ | ١٧% | ٩ | ٢٩% | ١٥ | ٥٤% | ٢٨ | المجموع |

٢- ب يبين الجدول (٥) اعلاه بان مجموع الفئتين الذين كانت اجاباتهم بنعم عن تغطية التخصص الدقيق بتكرار (٢٨) ونسبة ٥٤% (٥ تدريسيين بنسبة ٤٢% و ٢٣ طلبة بنسبة ٥٨%)، اما الاجابة باحيانا فكان مجموع الفئتين بتكرار (١٥) ونسبة ٢٩% لكونها متخصصة او غير متخصصة فكانت كالآتي (٤ تدريسيين بنسبة ٣٣% و ١١ طلبة بنسبة ٢٨%)، اما الاجابة بكلا فكان مجموع الفئتين بتكرار (٩) ونسبة ١٧% (٣ تدريسيين بنسبة ٢٥% و ٦ طلبة بنسبة ١٤%).

ومن خلال النتائج اعلاه تبين بان اعلى نسبة كانت بان المجموعة المكتبية كانت احيانا تغطي التخصص الدقيق (بتكرار ٢٤ ونسبة ٤٦%) اما اقل نسبة فكانت بالاجابة بكلا (بتكرار ١٢ ونسبة ٢٣%) وهذا يدل ان المجموعة المكتبية توفر التخصص الدقيق وخاصة ان المكتبة متخصصة لكلية العلوم ومن ضمن التخصصات يوجد قسم علوم كيمياء.

جدول رقم (٦) يبين الكتب التي تدعم المنهج الدراسي

| المجموع | دعم المنهج الدراسي | | | | | | الفئات |
|---------|--------------------|---------|--------|---------|-----|---------|------------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| ١٢ | ١٧% | ٢ | ٢٥% | ٣ | ٥٨% | ٧ | التدريسيين |
| ٤٠ | ٧% | ٣ | ٢٠% | ٨ | ٧٣% | ٢٩ | الطلبة |
| ٥٢ | ١٠% | ٥ | ٢١% | ١١ | ٦٩% | ٣٦ | المجموع |

٢- ت يبين الجدول (٦) اعلاه بان المجموعة المكتبية كانت تدعم المنهج الدراسي فقد كان مجموع الفئتين الذين اجابو بنعم لدعم المنهج الدراسي بتكرار (٣٦) وبنسبة ٦٩% (التدريسيين ٧ بنسبة ٥٨% والطلبة ٢٩ بنسبة ٧٣%) ، اما الاجابة باحيانا فمجموع الفئتين بتكرار (١١) وبنسبة ٢١% (٣ التدريسيين وبنسبة ٢٥% و الطلبة ٨ وبنسبة ٢٠%) ، اما الاجابة بكلا فكان مجموع الفئتين بتكرار (٥) وبنسبة ١٠% (التدريسيين ٢ وبنسبة ١٧% والطلبة ٣ وبنسبة ٧%) .

ومن خلال النتائج اعلاه فقد بلغت اعلى نسبة هي ان المجموعة المكتبية في المكتبة كانت تدعم المنهج الدراسي بنسبة (٦٩%) وهذه النسبة جيدة مما يدل على ان مكتبة كلية العلوم تدل على حداثة مصادها وتحتوي على مجموعة من الكتب الحديثة التي تساعد الطلبة والتدريسيين في اعداد وفهم محاضراتهم والسبب هو ان المكتبة متخصصة في العلوم ، اما اقل نسبة فكانت (٧%) بانها لاتدعم المنهج الدراسي .

جدول رقم (٧) يبين الكتب التي تدعم متطلبات البحث العلمي

| المجموع | دعم متطلبات البحث العلمي | | | | | | الفئات |
|---------|--------------------------|---------|--------|---------|-----|---------|------------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| ١٢ | ٩% | ١ | ٣٣% | ٤ | ٥٨% | ٧ | التدريسيين |
| ٤٠ | ٧% | ٣ | ٣٣% | ١٣ | ٦٠% | ٢٤ | الطلبة |
| ٥٢ | ٧% | ٤ | ٣٣% | ١٧ | ٦٠% | ٣١ | المجموع |

٢- ث يبين الجدول (٧) اعلاه بان المجموعة المكتبية كانت تدعم متطلبات البحث العلمي فقد كان مجموع الفئتين الذين اجابو بنعم لمتطلبات البحث العلمي بتكرار (٢٥) وبنسبة ٤٨% (التدريسيين ٥ بنسبة ٤٢% والطلبة ٢٠ بنسبة ٥٠%) ، اما الاجابة باحيانا فمجموع الفئتين كانت بتكرار (٢١) وبنسبة ٤٠% (٤ التدريسيين وبنسبة ٣٣% و الطلبة ١٧ وبنسبة ٤٢%) ، اما الاجابة بكلا فكان مجموع الفئتين بتكرار (٦) وبنسبة ١٢% (التدريسيين ٣ وبنسبة ٢٥% والطلبة ٣ وبنسبة ٨%) .

ومن خلال النتائج اعلاه فقد بلغت اعلى نسبة هي ان المجموعة المكتبية في المكتبة كانت تدعم متطلبات البحث العلمي بنسبة (٤٨%) وهذه النسبة جيدة مما يدل على ان مكتبة كلية العلوم تحتوي على مجموعة من الكتب التي تساعد الطلبة والتدريسيين في اعداد المحاضرات والبحوث ومشاريع التخرج بالنسبة للطلبة والسبب كما ذكرت سابقا بان المكتبة متخصصة في العلوم ، اما اقل نسبة فكانت (١٢%) بانها لاتدعم متطلبات البحث العلمي .

جدول رقم (٨) يبين التغطية الموضوعية الشاملة للكتب قيد الدراسة

| المجموع | التغطية الموضوعية الشاملة | | | | | | الفئات |
|---------|---------------------------|---------|--------|---------|-----|---------|------------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| ١٢ | ٢٥% | ٣ | ١٧% | ٢ | ٥٨% | ٧ | التدريسيين |
| ٤٠ | ١٥% | ٦ | ٢٥% | ١٠ | ٦٠% | ٢٤ | الطلبة |
| ٥٢ | ١٧% | ٩ | ٢٣% | ١٢ | ٦٠% | ٣١ | المجموع |

٢- ج يبين الجدول (٨) اعلاه بان المجموعة المكتيبة كانت ذات تغطية موضوعية شاملة فقد كان مجموع الفئات الذين اجابو بنعم لتغطية الموضوعية بتكرار (٣١) وبنسبة ٦٠% (التدريسيين ٧ بنسبة ٥٨% والطلبة ٢٤ بنسبة ٦٠%) ، اما الاجابة باحيانا فمجموع الفئتين كانت بتكرار (١٢) وبنسبة ٢٣% (٢ التدريسيين وبنسبة ١٧% و الطلبة ١٠ بنسبة ٢٥%) ، ولم تتم الاجابة عن السؤال بتكرار (٩) وبنسبة ١٧% (التدريسيين ٣ وبنسبة ٢٥% والطلبة ٦ وبنسبة ١٥%) .

جدول رقم (٩) يبين التوازن الموضوعي للكتب قيد الدراسة

| المجموع | توازن موضوعات الكتب | | | | | |
|---------|---------------------|---------|--------|---------|-----|---------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار |
| ١٢ | %١٦ | ٢ | %٢٦ | ٣ | %٥٨ | ٧ |
| ٤٠ | %٢٧ | ١١ | %٢٥ | ١٠ | %٤٨ | ١٩ |
| ٥٢ | %٢٥ | ١٣ | %٢٥ | ١٣ | %٥٠ | ٢٦ |

٢- ح يبين الجدول (٩) اعلاه بان مجموع الفئتين الذين اجابو بنعم لتوازن موضوعات الكتب بتكرار (٢٦) وبنسبة ٥٠% (التدريسيين ٧ بنسبة ٥٨% والطلبة ١٩ بنسبة ٤٨%) ، اما الاجابة باحيانا فمجموع الفئتين كانت بتكرار (١٣) وبنسبة ٢٥% (٣ التدريسيين وبنسبة ٢٦% و الطلبة ١٠ بنسبة ٢٥%) ، ولم تتم الاجابة عن هذا السؤال بتكرار (١٣) وبنسبة ٢٥% (التدريسيين ٢ وبنسبة ١٦% والطلبة ١١ وبنسبة ٢٧%) .

جدول رقم (١٠) يبين التزود باخر المستجدات العلمية في حقل التخصص

| المجموع | التزويد باخر المستجدات العلمية | | | | | |
|---------|--------------------------------|---------|--------|---------|-----|---------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار |
| ١٢ | %١٧ | ٢ | %٣٣ | ٤ | %٥٠ | ٦ |
| ٤٠ | %٢٠ | ٨ | %٣٠ | ١٢ | %٥٠ | ٢٠ |
| ٥٢ | %١٩ | ١٠ | %٣١ | ١٦ | %٥٠ | ٢٦ |

٢- خ يبين الجدول (١٠) اعلاه بان مجموع الفئتين الذين اجابو بنعم للتزود باخر المستجدات العلمية في حقل الاختصاص بتكرار (٢٦) وبنسبة ٥٠% (التدريسيين ٦ بنسبة ٥٠% والطلبة ٢٠ بنسبة ٥٠%) ، اما الاجابة باحيانا فمجموع الفئتين كانت بتكرار (١٦) وبنسبة ٣١% (٤ التدريسيين وبنسبة ٣٣% و الطلبة ١٢ بنسبة ٣٠%) ، اما الاجابة بكلا فكان مجموع الفئتين بتكرار (١٠) وبنسبة ١٩% (التدريسيين ٢ وبنسبة ١٧% والطلبة ٨ وبنسبة ٢٠%) .

جدول رقم (١١) يبين تنوع موضوعات وعناوين الكتب

| المجموع | تنوع موضوعات وعناوين الكتب | | | | | |
|---------|----------------------------|---------|--------|---------|-----|---------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار |
| ١٢ | %١٧ | ٢ | %٢٥ | ٣ | %٥٨ | ٧ |
| ٤٠ | %١٧ | ٧ | %٢٠ | ٨ | %٦٣ | ٢٥ |
| ٥٢ | %١٧ | ٩ | %٢١ | ١١ | %٦٢ | ٣٢ |

٢- د يبين الجدول (١١) اعلاه بان مجموع الفئتين الذين اجابو بنعم عن تنوع موضوعاتها وعناوينها بتكرار (٣٢) وبنسبة ٦٢% (التدريسيين ٧ بنسبة ٥٨% والطلبة ٢٥ بنسبة ٦٣%) ، اما الاجابة باحيانا فمجموع الفئتين كانت بتكرار (١١) وبنسبة ٢١% (٣ التدريسيين وبنسبة ٢٥% و الطلبة ٨ وبنسبة ٢٠%) ، اما الاجابة بكلا فكان مجموع الفئتين بتكرار (٩) وبنسبة ١٧% (التدريسيين ٢ وبنسبة ١٧% والطلبة ٧ وبنسبة ١٧%) .

جدول رقم (١٢) يبين امكانية الاستغناء عن المكتبات الخاصة او الانترنت

| المجموع | الاستغناء عن المكتبات الخاصة والانترنت | | | | | | الفئات |
|---------|--|---------|--------|---------|-----|---------|------------|
| | كلا | | احيانا | | نعم | | |
| | النسبة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | |
| ١٢ | ٢٥% | ٣ | ٣٣% | ٤ | ٤٢% | ٥ | التدريسيين |
| ٤٠ | ٢٠% | ٨ | ٣٠% | ١٢ | ٥٠% | ٢٠ | الطلبة |
| ٥٢ | ٢١% | ١١ | ٣١% | ١٦ | ٤٨% | ٢٥ | المجموع |

٢- ذ يبين الجدول (١٢) اعلاه بان مجموع الفئتين الذين اجابو بنعم عن امكانية العينة للاستغناء عن استخدام مكتباتهم الخاصة او الانترنت بتكرار (٢٥) وبنسبة ٤٨% (التدريسيين ٥ بنسبة ٤٢% والطلبة ٢٠ بنسبة ٥٠%) ، اما الاجابة باحيانا فمجموع الفئتين كانت بتكرار (١٦) وبنسبة ٣١% (٤ التدريسيين وبنسبة ٣٣% و الطلبة ١٢ وبنسبة ٣٠%) ، اما الاجابة بكلا فكان مجموع الفئتين بتكرار (١١) وبنسبة ٢١% (التدريسيين ٣ وبنسبة ٢٥% والطلبة ٨ وبنسبة ٢٠%) .

النتائج :

٣. تبين من خلال معيار الحدائة (٢٠٠٨-٢٠١٣) انه جاء بنسبة ٤٧% وهي نسبة مقبولة الى حد ما في ضوء ميزانيتها المحدودة .

٤. احتل معيار مكانة الناشر للمؤسسة او هيئة تجارية الاختيار الاول وبنسبة (٨٨%) لتتخفف النسبة كثيرا لمكانة الناشر مؤسسة اكاديمية وبنسبة (٨ %) وكمؤسسة حكومية وبنسبة (٤%) اما كجمعيات بنسبة (١ %) .

٥. جاء معيار وجود كشاف بنسبة (٩٣ %) وعدم وجود كشاف بنسبة (٧%) ويعود السبب في ذلك ان المجموعة المدروسة هي باللغة الانكليزية وان غالبية الكتب باللغة الانكليزية تتضمن كشافات فالكشاف يسهل للباحث الوقت والجهد في الوصول للمعلومات .

٦. ان معياري سعر الكتاب ملائم ووجود خصومات على السعر جاء بنسبة (١٠٠%) .

٧. حقق معيار اتاحة المصادر البديلة (الاقراص الليزرية) نسبة (١٠٠%) .

خرج البحث بعدد من النتائج نجملها بما يلي :

١. تبين من خلال تحليل نتائج معايير الجودة الشاملة لاختيار الكتب قبل الشراء في المكتبة قيد الدراسة ان معياري فحص الكتب واخذ رأي لجنة الاختيار والمعارض هي اكثر المعايير تطبيقا في المكتبة تليها معايير فحص الكتب التي يرسلها الموردون ، وزيارة متاجر الكتب والمراجعات حيث اتما تطبق احيانا ، اما معايير فحص النسخ والاعارة بين المكتبات غير مطبقة .

٢. من خلال تحليل معيار التغطية (تقييم المحتوى) ان عدم وجود استبعاد لبعض الموضوعات الفرعية بنسبة ٩٥% فمعظم عناوين الكتب لمؤلفين معروفين في حقل الكيمياء ومن ثم يليه معيار الشمولية الموضوعية بنسبة ٨٧% وهي نسبة جيدة جدا اما تضمن الكتب للايضاحات فجاء بنسبة ٧٠% وهي نسبة جيدة .

- ج. التأكيد على معيار الحدائة بصورة أكبر بحيث تكون النسبة من ٩٠% فما فوق والسعي لتحديث الدوري للكتب .
- ح. التأكيد على الخصومات التي يمكن ان يقدمها الناشرين لاستثمار الميزانية المخصصة قدر الامكان .
٢. السعي لاختيار الكتب التي تدعم المنهج الدراسي والتخصص الدقيق ومحاولة تزويد المستفيدين باخر المستجدات وصولا الى امكانية اغنائهم عن استخدام المكتبات الخاصة والانترنت .
٣. ضرورة الاشتراك بالانترنت او على الاقل توفير بعض البحوث من خلاله لدعم المجموعة أكثر .

المصادر

١. الترتوري ، محمد عوض ، الرقب ، محمد زايد (٢٠٠٨). ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية ، دار الحامد ، عمان، ص٢٤٧.
٢. الترتوري ، محمد عوض (٢٠٠٩) ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية ، دار الحامد ، عمان ، ص٢٤٦.
٣. الحداد ، فيصل (٢٠٠٨) .خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة ، الرياض : دار المريخ ، ص ١٣٠ .
٤. عصام منصور. اهمية التسويق وادارة الجودة الشاملة في المكتبات . مجلة دراسات المعلومات - ع ١ يناير ٢٠٠٨ ، ص٤٨
٥. غنيم احمد علي. تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وعلاقتها بالكفايات المهنية لدى المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية للبنين بالمدينة المنورة . - مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية مج ١٧، ع٢٤، ٢٠٠٥ ، ص٢٧ .
٦. قنديلجي ، عامر ابراهيم ، ربحي مصطفى عليان ، السامرائي ، ايمان فاضل . مصادر المعلومات من عصر المخطوطات الى عصر الانترنت - عمان : دار الفكر : ٢٠٠٠ ، ص ١١٢ .
٧. مجموعة من الخبراء المتخصصين . الاساليب الحديثة لادارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (٢٠٠٨) . القاهرة ، الشركة العربية المتحدة ، ص ١٢٢ .
٨. الهادي ، محمد (٢٠٠٢) ادارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج ٩ ، ع ١٧ يناير.

٨. حظي استخدام الكتب من قبل المستفيدين بنسبة (٧٧%) { اساتذة (٧٣%) طلبة (٧٨) } وهي نسبة جيدة .
٩. احتل معيار دعم المنهج الدراسي الاكثر ونسبة (٦٩%) { اساتذة ٥٨% طلبة ٧٣% } و يليه الحدائة وتنوع عناوينها وموضوعاتها بنسبة (٦٢%) { اساتذة ٦٧% ، طلبة ٦٠% } وتليه دعم متطلبات البحث العلمي والتغطية الموضوعية الشاملة بنسبة (٦٠%) { اساتذة ٥٨% ، طلبة ٦٠% } ثم تغطية التخصص الدقيق ونسبة (٥٤%) { اساتذة ٤٢% ، طلبة ٥٨% } ويليهم التوازن في تغطية جميع موضوعات الكتاب و التزود باخر المستجدات بنسبة (٥٠%) { اساتذة ٥٠% ، طلبة ٥٠% } واخيرا امكانية الاستغناء عن استخدام المكتبات الخاصة والانترنت بنسبة (٤٨%) { اساتذة ٤٢% طلبة ٥٠% } وهي نسبة منخفضة .

التوصيات :

- توصل البحث الى جملة من التوصيات يمكن تلخيصها :-
١. ضرورة الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة المعتمدة في البحث في :
 - أ. في عملية اختيار الكتب خاصة قبل شرائها ففي ظل الميزانيات المحدودة لابد للمكتبة من السعي الحثيث لاستثمارها الاستثمار الامثل بما يضمن لمجموعاتها تلبية حاجات مستفيديها دون هدر في مواردها المحدودة .
 - ب.في التغطية الموضوعية للكتب وخاصة فيما يتعلق بالشمولية وعدم استبعاد للموضوعات الفرعية .
 - ت.التأكيد على اختيار الكتب التي تتضمن الايضاحات والجداول والرسوم التي تدعم موضوع الكتاب.
 - ث.اعتماد مكانة الناشر العلمية وخاصة لناشري المؤسسات والهيئات الاكاديمية لرسالتها وموثوقيتها والسعي للتعامل مع عدة ناشرين وليس الاقتصار على ناشرين محددين .

- Information ,South Caucasian Regional Library conference Proceedings Tbilissi ,may 1
12. Riggs,D.E (1992).TQM: Quality Improvement in new Clothes,college Research Libraries,Vol.53,No.6, PP. 67
9. Corak , k .(1993) Organization for Quality Planning for Higher Education.U.S.A.-Vol 21,No9 . p22.
10. Mastters, denise G(2013) .TotalQuality Management in Libraries . Available in www: ERIC Digestsml.com
11. Meterevli ,M.(2004) planning in library Management in library Access to

الملاحق:

ملحق رقم (١) الخاص بمعايير الجودة الشاملة لاختيار الكتب
معايير الجودة الشاملة لاختيار الكتب * لمكتبة كلية العلوم / جامعة زاخو

أولاً : تقييم مصادر المعلومات قبل الشراء :

| التقييم | نعم | احيانا | كلا |
|--|-----|--------|-----|
| ١ . فحص الكتب والدوريات (المجموعة رهن الموافقة) التي يقوم بارسالها المورد | | | |
| ٢ . فحص المجموعة واخذ رأى لجنة الاختيار لاختيارها اولا وفق المعايير | | | |
| ٣ . زيارة متاجر الكتب وفحص العناوين المعروضة لدى متاجر (باعة) الكتب تقييما مباشرا | | | |
| ٤ . فحص النسخ (ارسال نسخ من قبل الناشرين الى الاساتذة المتخصصين (| | | |
| ٥ . المراجعات (توجد في الصحف او في دوريات المكتبات والمعلومات) | | | |
| ٦ . الاعارة بين المكتبات | | | |
| ٧ . المعارض | | | |

* المعيار مأخوذ من المصدر : مجموعة من الخبراء المتخصصين . الاساليب الحديثة لادارة المكتبات ومراكز المعلومات .- القاهرة : الشركة العربية المتحدة ، 2008

ثانياً : التغطية (تقييم المحتوى)

| التغطية | نعم | الى حد ما | كلا |
|--|-----|-----------|-----|
| ١ . التغطية الموضوعية شاملة لكل جوانب الموضوع | | | |
| ٢ . احتواء المصدر على الايضاحات والمواد المصاحبة (الاقرص الليزية) | | | |
| ٣ . استبعاد في تغطية بعض الموضوعات الفرعية | | | |

ثالثاً : الحداثة

| الحداثة | -٢٠٠٨ | -٢٠٠٢ | ٢٠٠١-فمادون |
|-----------------------------------|-------|--------|-------------|
| ١ . حداثة مصادر المعلومات | ٢٠١٣ | ٢٠٠٧ | |
| ٢. هل يتم التحديث على فترات ثابتة | نعم | احيانا | كلا |

رابعاً : الجودة والكفاءة

| نعم | مكتبات او جمعيات | مؤسسة أكاديمية | هيئة او مؤسسة تجارية | مكانة الناشر |
|-----|------------------|----------------|----------------------|--------------|
| | | | | |

خامساً : التشفيف

| نعم | احيانا | كلا |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|
| ١ . احتواء المصادر على الكشافات | | |
| ٢ . شكل الكشاف | كشاف منفصل | اي شكل اخر |
| ٣ . نوع الكشاف | هجائيا بالمؤلف | هجائيا بالعنوان |
| | هجائيا بالموضوع | |

سادساً : التكاليف

| نعم | الى حد ما | كلا |
|-----|-----------|--|
| | | ١ . سعر شراء الكتب مرتفع |
| | | ٢ . كلفة الاشتراك بالدوريات مرتفع |
| | | ٣ . هل هناك مصادر اخرى للحصول على المصدر بكلفة اقل |
| | | ٤ . هل هناك خصم على سعر المصدر |

سابعاً : البدائل المختلفة لمصادر المعلومات

| قواعد البيانات المتاحة على اقراص | | | المعلومات المتاحة على الانترنت التي | | |
|----------------------------------|---------|-----|-------------------------------------|---------|-----|
| ليزرية | | | يتم تحميلها مجاناً | | |
| نعم | احياناً | كلا | نعم | احياناً | كلا |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

ثامناً : معيار اللغة

| اللغة الكردية | | | اللغة العربية | | | اللغة الانكليزية | | |
|---------------|---------|-----|---------------|---------|-----|------------------|---------|-----|
| نعم | احياناً | كلا | نعم | احياناً | كلا | نعم | احياناً | كلا |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

١ . الكتب

٢ . مصادر المعلومات

(الدوريات، الاقراص،

الاطاريح....)

ملحق رقم (٢)

استمارة استبيان

الزملاء الاساتذة ومنتسبوا القسم الافاضل

الطلبة الاعزاء

تحية طيبة

اروم في اعداد بحثي الموسوم " معايير ادارة الجودة الشاملة للمجموعة المكتبية لمكتبة كلية العلوم /جامعة زاخو : دراسة تحليلية " ولذا احتاج الى ارائكم حول المجموعة المكتبية مراعاة لدقة النتائج وموضوعيتها وان تفضلكم بالاجابة سيدعم نتائج البحث علمياً .

مع فائق الشكر والتقدير والامتنان

الباحثة

ملاحظة الرجاء وضع علامة (✓) صح امام الاجابة المناسبة لك .

اولاً معلومات عامة

- أ. تدريسي () اللقب العلمي : استاذ () استاذ مساعد ()
 ب. منتسب () الدرجة الوظيفية () مدرس مساعد ()
 ت. طالب () المرحلة () مدرس ()

| ت | الاسئلة | نعم | احيانا | كلا |
|---|---|-----|--------|-----|
| ١ | هل استخدمت مجموعة الكتب المتاحة في مكتبة كلية العلوم | | | |
| ٢ | اذا كان الجواب نعم فهل وجدتها : - | | | |
| | أ- تتسم بقدر جيد من الحداثة | | | |
| | ب- تغطي تخصصك الدقيق | | | |
| | ت- تتضمن العناوين التي تدعم المنهج الدراسي لقسمك العلمي | | | |
| | ث- تتضمن العناوين التي تدعم متطلبات اعدادك للبحوث العلمية | | | |
| | ج- تمتاز بالتغطية الموضوعية الشاملة والدقيقة | | | |
| | ح- تتسم بالتوازن في تغطية جميع موضوعات الكتاب بنفس درجة التعمق | | | |
| | خ- تزودك باخر المستجدات في حقل تخصصك العلمي | | | |
| | د- تمتاز بتنوع عناوينها وموضوعاتها | | | |
| | ذ- تغنيك عن استخدام المصادر الاخرى كمكتبتك الخاصة او استخدام الانترنت | | | |
| | اي مقترحات تراها ضرورية فيما يتعلق بموضوع البحث . | | | |

پۆختەیا فەكۆلینى

ئارمانجا فى فەكۆلینى دياركرنا چهمكن كارگىريا سەراپى يا كوالىتى د پەرتوكخان و سەنتەرىن پىزانىنان دا لگەل تەكەزكرنى لسەر پەيرەو كرنا پەيفەرەن پىدقى يىن بەستە لسەر د كارى ھەلبىزاردنا كومه كا پەرتوكخاندا ل پەرتوكخان زانكۆيا زانكۆيا زاخۆ دەيتە كرن . د فەكۆلینىدا بەستەن و باسكرن ل پىفەرەن د ھەلبىزاردنا پەرتوككىن بابەتى كىمايى دا ۋەك بارەك ھاتىە كرن ، لگەل كۆمكرن و ۋەرگرتنا ھندەك بۆچوونان لسەر بابەتى ناڤىرى ب شىۆى مەيدانى ، ۋەف كارە ب ئەنجامدانان راپرسى و ئەستىبانان لسەر كارى پەرتوكخان ناڤىرى ھاتىە كرن ، ۋەفە بوويە كەرەستى فەكۆلینى ، و د ئەنجامدا فەكۆلین گەھەشتىە فان خالان :

۱- د ئەنجامى شروڤە كرنا پىفەرەن سەراپايى يى ھەلبىزاردنا پەرتوكان پىش كرىنى دا دياربوو ، كو پەرتوكان لدويف پىفەرەن ۋەرگرتنا بۆچوونا كۆمىتا ھەلبىزاردنا پەرتوكان و پىشەنگەھان دمىنىت و ئەف پىفە رە پتر ژ پىفەرەن دى د پشكىنا پەرتوكاندا ئەوین دەيتە فريكرن ژلايى ژىدەرى وى فە دەيتە بەرجەستە كرن ، ۋەرەوسا ئەنجامدانان سەرەدانى بۆ بازار و پىشەنگەھىن پەرتوكان و ئەفە زۆر دەيتە بكارتىنان .

۲- نەبوون و ژ بىكفەبوونا ھندەك بابەتان ب رىژا (۹۵%) د شروڤە كرنا پىفەرەن (ھەلسەنگاندانان ناڤەرۆكىدا) دياربوو .

ھەرەوسا د فەكۆلینىدا ئەم گەھەشتىە ھندەك راسپاردان ، ۋەك :

۱- پىدقى يە پىنگىرى ب پەيرەو كرنا كارگىريا سەراپايا كوالىتى يا بكارھاتى د فەكۆلینى دا ، ۋەك :

أ- كرىارا ھەلبىزاردنا پەرتوكان پىش كرىنى و لدويف پىدقىن بكارھىتەرىن وى بەيتە كرىن .

ب- جەختكرن لسەر بەرھەفكرن پەرتوكىن پرى روونكرن لسەر بابەتان .

۲- ھەولدىن لسەر بەرھەفكرنا وان پەرتوكىن پالپشتەن و ھارىكارن بۆ بابەتەن خواندى .

۳- نۆيكرن و بەرھەفكرنا بوودجى پىدقى .

Abstract

The Research aims to identify the total Quality management in libraries and information centers according applied standards in book selection process available in library faculty of science in university of Zakho . The case study is depended on actual survey for books in chemistry science by used group of standards on selection process. The survey method is used for users opinions and interview with staff in the library and selection files and questionnaires tools for collecting data .

The Research results are :

1. The book checking and selection committee is the first standard applied .
2. The collection evaluate remove committee is the first standard recent 95%.

The important recommendations are :

1. Its necessary to applied TQM used in this research in :
 - a. Book selection process before buying it to insure users needs.
 - b. Select the books contains illustration .
2. Select books cover curriculum and specific field .
3. Modernity and Investment of the allocated budget.