



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة التقنية الوسطى

الكلية التقنية الإدارية - بغداد

وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع

للكلية التقنية الإدارية - بغداد

للمدة من

2018 / 11/ 29 -28

تحت شعار

الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية

لمنظمات الأعمال

المجلد الثاني / رقم الإيداع (642)

البحوث المنشورة محكمة

الفهرست المجلد الثاني

محور الجودة			
201-227	م.م. سعاد حمود مسلم أ.م.د. لمياء حسين موله	تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة من حيث تقويم الاداء في المكتبات الجامعية : دراسة تحليلية في مكتبة كلية الصيدلة/ جامعة بغداد	41
228-245	م. بسام منيب علي م. احمد طلال احمد	تشخيص واقع فجوات جودة الخدمة في القطاع السياحي/دراسة تحليلية لعينة من الشركات السياحية في محافظة نينوى	42
246-273	م. محمد منيب محمود م.م. علي وليد حازم	انشطة التوزيع المادي واثرها في ضبط جودة المنتجات/دراسة استطلاعية لأراء المدراء في معمل الالبسة الولادية في الموصل	43
274-301	أ.د. سمير كامل سعيد السيد علي عبد الحسين الزرقي	تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي الوطنية لتحسين جودة التعليم/دراسة ميدانية : الكلية التقنية الادارية-بغداد	44
302-332	أ.م.د. نداء صالح مهدي	قياس وتحليل مدى توافر متطلبات نظام ادارة استمرارية الاعمال وفق المواصفة ISO22301:2012/دراسة حالة في البنك المركزي العراقي	45
333-356	أ.م. حيدر شاكر البرزنجي	تأثير تطبيق المواصفة الدولية ISO45001:2018 لإدارة السلامة والصحة المهنية في الاداء الاستراتيجي لشركة دبال العامة للصناعات الكهربائية	46
المحور المعلوماتي			
358-370	م. انهار خير الدين محمد م. نعمة عبد الله الفخري	تصميم نظام معلومات لدعم تطبيق الادارة الالكترونية الذكية في الشركات المساهمة	47
371-383	أ.م.د. احمد ذياب احمد م.د. بشري خريبط جاسم	اهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاحصاء في المؤسسات الحكومية	48
384-393	Dr. Sabah F. Abdulhussein	Statistical Study on Causes f Begging Spread Phenomenon in Baghdad From Academic Point of View	49
394-403	A.P.Dr. Maisa,a Abid Ali A.P. Muntaha Khudair Abbas	Steganography Secret Message based on Image Sharpening Using 2D Hear Wavelet Transform	50

تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة من حيث تقويم الاداء في المكتبات الجامعية
دراسة تحليلية في مكتبة كلية الصيدلة/ جامعة بغداد

**The Application of Quality Management Standards in Terms
of Performance Evaluation in the University Libraries: An
Analytical Study in the Library of the Pharmacy College /
University of Baghdad**

أ. م. د. لمياء حسين موله
معهد الإدارة/ الرصافة

م. م. سعاد حمود مسلم
كلية الصيدلة/ جامعة بغداد

المستخلص :

يهدف البحث الى التعريف بمفهوم معايير ادارة الجودة الشاملة بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص ، تم تقويم مكتبة كلية الصيدلة/ جامعة بغداد من حيث الخدمات المقدمة واجراءات العمل وفقا لتلك المعايير التي اعتمدت في البحث ، تم اعتماد منهج دراسة الحالة لواقع اداء المكتبة من حيث الاجراءات والخدمات المتبعة ، اما الادوات المستخدمة في جمع البيانات فهي المقابلة مع العاملين في المكتبة ، استبانة متضمنة (43) سؤالاً مقدمة الى عينة عشوائية البالغ عددهم (91) من اساتذة وطلبة الدراسات العليا في الكلية اعتمادا على استمارة مقياس جودة اداء الخدمات المكتبية، وكذلك استمارة تقويم الاجراءات التي تتبعها المكتبة وقد توصل البحث الى عدة استنتاجات منها :

1. كان نظام التصنيف المتبع في المكتبة ملائم للاستخدام بنسبة (82.41%) .
 2. من حيث ملائمة الخدمات مدة الاعارة وكفايتها للمستفيدين فكانت بنسبة (61.53%).
- اما اهم التوصيات فنذكر منها :
1. ضرورة القيام باستبانات الى المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم ومدى ملائمة الخدمات المقدمة مع متطلبات البحث والتدريس .
 2. مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال تفعيل دور المكتبة الافتراضية لمتابعة اهم الاصدارات في مجال العلوم الصيدلانية .

Abstract:

The research aims to introduce the concept of standards of total quality management in general and university libraries in particular, were evaluated Library, Faculty of Pharmacy / University of Baghdad in terms of services

provided and work procedures in accordance with those standards adopted in the research, was adopted approach the case study of the reality of the performance of the library in terms of procedure And services used, either the tools used to collect data is the interview with the staff in the library, identify, including (43) a question submitted to a random sample of population (91) of professors and graduate students at the college, depending on the form gauge the quality of the performance of library services, as well as form calendar The procedures followed by the library research has come to several results, including:

1. The classification system used in the library suitable for use by (82.41%).
2. In terms of appropriate services for loan and adequacy of the beneficiaries was increased (61.53%).

The most important recommendations will mention them:

1. Resolutions should facilitate the need to do to beneficiaries to determine the satisfaction and the appropriateness of services provided with the requirements of research and teaching.
2. Keep up with recent developments in the field of Information Technology through the activation of the role of the virtual library to follow the most important issues in the field of pharmaceutical sciences.

المبحث الاول : الاطار العام للبحث

1_مشكلة البحث :

تتناول هذه الدراسة تقييم الاداء في مكتبة كلية الصيدلة / جامعة بغداد ، حيث ان مكتبة كلية الصيدلة من المكتبات العلمية العريقة ويمكن بيان مشكلة البحث بالتساؤلات البحثية التالية :

1. التعرف على واقع العمل في مكتبة كلية الصيدلة / جامعة بغداد من حيث الاجراءات والخدمات؟
2. هل المعايير المعمول بها في المكتبات الجامعية تتناسب مع ما تقوم به مكتبة كلية الصيدلة / جامعة بغداد من الاجراءات والخدمات ؟

2- أهمية البحث :

إدارة الجودة الشاملة فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة الخدمات، وتسعى إلى تحقيق الاستخدام الأفضل للموارد البشرية والمادية، وذلك من خلال مشاركة النظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة لهذه الموارد والسعي إلى استخدام أساليب التحسين المستمر للخدمات ، وذلك لتلبية حاجات ورغبات المستفيدين والسعي لإرضائهم ومن ثم إسعادهم، فضلاً عن تحقيق الأهداف السامية التي تصبو إليها المكتبات الجامعية في النمو والبقاء والاستمرار وخدمة المجتمع. والمكتبات الجامعية وخاصة الصحية والطبية من احوج المؤسسات العلمية لمثل هذا التقويم لما لها من اثر فاعل في علاج الامراض واخر ما توصل اليه العلم في الادوية والمواد الصيدلانية ، وان مثل هذه الدراسات سوف تدفع القائمين على ادارة مكتبة كلية

الصيدلة والادارة العليا للكلية والجامعة الى السعي من اجل تطوير المكتبة واستمرار تقدمها وبما يتناسب مع اهمية الدور العلمي الملقى على عاتقها.

3- اهداف البحث:

تتضمن اهداف هذه الدراسة ما يأتي :

1. بيان مفهوم ادارة الجودة الشاملة بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص.
2. بيان مفهوم تقويم الاداء في المكتبات الجامعية.
3. التعريف بواقع مكتبة كلية الصيدلة / جامعة بغداد .
4. تقويم اداء المكتبة قيد البحث من حيث الخدمات المقدمة واجراءات العمل وفقا لمعايير الجودة الشاملة التي اعتمدت في البحث .

4- منهجية البحث : تم اعتماد منهج دراسة الحالة (Case Study) لواقع اداء المكتبة قيد البحث من حيث الخدمات والاجراءات المتبعة .

5- ادوات جمع البيانات : تم اعتماد الادوات التالية في جمع البيانات :

1. المقابلة مع العاملين في المكتبة
- 2- استبانة من قسم الجودة والاعتمادية المتضمنة (12) سؤال *
3. الاستبانة المقدمة الى اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا تضمنت (43) سؤالاً بالاعتماد على مقياس جودة اداء الخدمات المكتبية ** ووزعت على عينة البحث العشوائية المكونة من (91) من مجموع (260) *** مستفيد من المكتبة .
- 4- استمارة تقييم الاجراءات التي تتبعها المكتبة . ****

المبحث الثاني : ماهية ادارة الجودة الشاملة

1-2 مفهوم ادارة الجودة الشاملة

ان ادارة الجودة الشاملة تمثل بصفة عامة فلسفة ادارية مبنية على اساس رضا المستفيد ، وهي بذلك تضمن التصميم المتفق للخدمات المقدمة من المؤسسة ، وتحمل ادارة الجودة 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 .

* انظر ملحق (1) طلال محمد علي الجبائي...واخرون . مجلس ضمان الجودة الدليل الارشادي لتطبيق ضمان الجودة .. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي :جامعة كربلاء ،2010

**انظر ملحق (2)(الخاص بمقياس جودة الخدمات) سوسن شاكر ، فيصل عبدالله الحاج ، الياس جريسات . الدليل المعدل للتقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية ._القاهرة: الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، 2008. ص 35_37

*** اخذت اعداد طلبة الدراسات العليا (دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه) للمرحلة التحضيرية والبحث من مكتب معاون العميد لشؤون الدراسات العليا في كلية الصيدلة /جامعة بغداد.

****انظر ملحق (3)(الخاص بمقياس جودة الاجراءات) تامر محمد أبو الخير . الجودة الشاملة وتقييم الاداء في المكتبات الاكاديمية " تجربة كلية الامير سلطان للسياحة والادارة بجدة " ._ القاهرة : مكتبة الاهرام للبحث العلمي ، 2010،ص21_23.

اما مفهوم ادارة الجودة الشاملة (T.Q.M) Total Quality Management يمكن تفصيله على النحو الاتي :

ادارة الجودة الشاملة بانها تغيير كبير في نظام التفكير لكل من المدراء والعاملين، وتحتاج الى مشاركة واسعة النطاق على مستوى المنظمة في ضبط الجودة، وتدريب العاملين، واشراكهم ومنحهم السلطة . (النعمي، محمد عبد العال، 2009 ، ص 35) .

إدارة الجودة الشاملة (www.edara.com) بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق للعمل.

و يؤدي تطبيقها إلى تقليل العمليات الإدارية و المكتبية ، وتبسيط النماذج، وتقليل شكاوي العملاء، والاهتمام بقضايا أخرى بالغة الأهمية كالالتزام الإداري، وتقادي مقاومة التغيير، وبتكاليف إحداث هذا التغيير.

وعرفها معهد British Standard Institute (جودة ، محفوظ احمد ، 2006 ، ص 24 - 25) بأنها فلسفة ادارية تشتمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق ال توقعات العميل والمجتمع وتحقيق اهداف المنظمة بكأ الطرق واقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الامثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.

وتعرف ادارة الجودة الشاملة (النمر، سعود بن محمد .. 2012 ص 180) بأنها خلق ثقافة متميزة في الاداء ، بحيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب، لتحقيق توقعات المستفيدين، واداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية ، مع تحقق الجودة بشكل افضل وفاعلية عالية، وفي أقصر وقت ممكن .

لماذا ادارة الجودة الشاملة (نفس المصدر ،186) إن قرار تطبيق (T.Q.M) يبرره عاملان على جانب كبير من الأهمية، يحتاج كل منهما إلى تحليل اقتصادي عميق هما : أولاً- ما يمكن أن يترتب على هذا التطبيق من مزايا . ثانياً - أن هذا التطبيق تحتّمه الضرورة، لأنه لا توجد أمام الإدارة بدائل أخرى.

ومن خلال متابعة تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة نجد انها لم تعد تقتصر على اساس جودة المنتج او الخدمة المقدمة انما توسع مفهومها ليشمل كل العمليات والانشطة داخل المنظمة وهذا ما يساهم بتحقيق مستوى عالي من الجودة لا داء المنظمة ككل .

2-2 - أهمية إدارة الجودة الشاملة : تتضح اهمية ادارة الجودة الشاملة من حيث أن تبنيها

يؤدي إلى تحقيق الاتي: (النعمي، محمد عبد العال . مصدر سابق، ص 55)

- 1- التركيز على حاجات المستفيدين بما يمكنها من تلبية متطلباتهم.
- 2- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم اقتصادها على السلع والخدمات

- 3- القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الاداء.
 - 4- الفحص المستمر لجميع العمليات واستبعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج السلع وتقديم الخدمات
 - 5- التحقق من حاجة المؤسسات للتحسين وتطوير مقاييس الأداء.
 - 6- الفهم الكامل والتفصيلي للمنافسين والتطوير الفعال للاستراتيجية التنافسية لتطوير عمل المنظمة
 - 7- تطوير إجراءات الاتصال لإنجاز العمل بصورة جيدة ومتميزة.
 - 8- المراجعة المستمرة لسير العمليات لتطوير استراتيجية التحسين المستمر
- لذا فإن أهمية إدارة الجودة الشاملة تتأتى من كونها منهج شامل للتغيير أبعد من كونه نظاما يتبع أساليب مدونه بشكل إجراءات وقرارات وان الالتزام من قبل أية مؤسسة يعني قابليته على تغيير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة ، ومن ثم تطبيقه يعني أن المؤسسات باتت تنظر إلى أنشطتها ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لأنشطتها . كما أن أهميته ل تنعكس على تحسين العمليات المتبادلة بين المؤسسة والمستفيدين فحسب ، وانما على تحسين الروح المعنوية بين العاملين وتنمية روح الفريق والاحساس بالفخر ، حينما تتحسن سمعة المؤسسة.
- 3-2 مبررات تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات**
- هنالك عدة مبررات لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة تتمثل في الاتي: (محمد، عصام محمد عبيد ، 2005 ، ص 78).

- 1 - سمة من سمات عصر المعلومات هي عالمية نظام الجودة.
- 2 - ان نظام الجودة الشاملة يتصف بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.
- 3- ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصلة النهائية من وجود المكتبات .

- 4- نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة
- 5- بعض الأنظمة والأساليب الإدارية تعاني من عدم جدواها في تحقيق الجودة الشاملة.

4-2 مستلزمات نجاح التنفيذ لأداره الجودة الشاملة

- تتطلب نجاح لادارة الجودة الشاملة عدة مستلزمات منها (عبيد،عصام محمد عبيد . مصدر سابق . 2005 ، ص78.

- 1- اعتماد ادارة الجودة الشاملة:-
- يشكل اعتماد ادارة الجودة الشاملة الخطوة الاساسية لتحقيق التحسين المستمر في العمليات من قبل الادارة ، اذ ينبغي ان تكون الجودة جزءا متكاملا من الخطة الاستراتيجية بما يتماشى مع وضع الخطط وتحديد الاهداف وامكانية تحقيقها.
- 2- التزام الادارة بفلسفة ادارة الجودة الشاملة

يمثل التزام الادارة بفلسفة ادارة الجودة الشاملة ترجمة فعلية لاعتماد هذه الفلسفة، اذ تعد مساندة الادارة العليا والتزامها بفلسفة ادارة الجودة الشاملة الخطوة الاولى في تحقيق التحسين المستمر للعمليات وبناءً على ما تقدم فاذا ما شعرت الادارة بانها قد عملت على توفير ما يتطلبه نجاح فلسفة ادارة الجودة الشاملة فأنها بذلك تكون قد وفرت مدخلات نظام ادارة الجودة الشاملة بما يمكن من تطبيق هذه الفلسفة وتحقيق التحسين المستمر للعمليات.

3 -توفر نظام معلومات لا دارة الجودة الشاملة: -

ينبغي تطوير نظام معلومات لا دارة الجودة يبني على اساس الحاسوب، كخطوة داعمة لعمليات التحسين وصولاً الى جودة افضل من خلال توفير المعلومات اللازمة كإحدى المتطلبات الاساسية التي تساهم في تحسين العمليات والخدمات وتطوير نظام اتصال فعاله ومتكامل.

4 -تشكيل فرق تحسين العمليات:-

تعد فرق تحسين العمليات وسيلة مهمة في حل المشكلات لتحسين العمليات اذ ينبغي جمع المعلومات واتاحتها امام الفريق لتعزيز الجهود المبذولة في تحديد الحلول للمشكلات وصولاً الى تحسين جودة العمليات وتوصف فرق تحسين العمليات بانها وسيلة لمنح العاملين سلطة اكبر، وهي فعالية التبادل التنظيمي ، مما يمكنهم من تشخيص المشاكل وايجاد الحلول لها.

5 -صياغة البرامج التدريبية: -

تبرز الحاجة الى صياغة البرامج التدريبية لتنمية امكانيات الافراد وتضييق الفجوة بين ما ترغب بتحقيقه الادارة من اهداف وكفاءة وقدرات العاملين، وينبغي صياغة البرامج التدريبية بما يحقق تحسين العمليات حيث ازدادت أهمية التدريب ليس لأنها أنشطة مصممة ضمن الانشطة الاساسية للمنطقة انما هي الاساس الذي تستند اليه الادارة للتعامل مع المشكلات واساليب حلها، ويعتبر التدريب عنصراً مهماً لا يمكن اغفاله من الادارة ، أذ ينبغي صياغة البرامج التدريبية اللازمة للمدراء والعاملين معاً.

6 -استخدام الاساليب الاحصائية: -

تشكل الاساليب الاحصائية عناصر اساسية في ادارة الجودة الشاملة لذا فان استخدامها من قبل الادارة يسهم في عملية كشف الازغاء والمشاكل اسرع وصولاً الى تحسين العمليات ، اذ تعد الاساليب الاحصائية وهي الاساس في التعامل مع المشكلات واساليب حلها، واقتدار المنظمة الى امتلاك مثل هذه الاساليب يعني انها غير قادرة على اداء وظائفها وبالتالي عدم قدرتها على ادخال التحسينات المستمرة.

5-2 متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : (²)

هنالك عدة متطلبات لتطبيق الجودة الشاملة (عبد الفتاح، محمود احمد ، 2013، ص50)

- 1 - تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية .
- 2 - قياس الأداء للجودة
- 3 - ادارة فاعلة للموارد البشرية و الجهاز الاداري والفني بالمكتبات الجامعية
- 4 - تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات الجامعية
- 5 - تبني انماط قيادية مناسبة لنظام الجودة الشاملة تكفيا المؤسسة الأم التابعة لها هذه المكتبات
- 6 - مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء
- 7 - تأسيس نظام معلومات دقيق لأداره الجودة الشاملة
- 8- ان تضع المكتبات ومراكز المعلومات معايير داخلية لتحسين جودة الخدمات المعلوماتية بها وتعمل على تحقيقها
- 9 - مساندة اغراض واهداف المستفيدين وامدادهم بما يحتاجون لجودة عالية ، وبناء على معايير الجودة المعمول بها على الصعيد الدولي
- 10 - على مركز خدمات المعلومات ان يكون جزءاً نشطاً يساند من خلال ما يقدمه من معلومات وخدمات ادارة الجودة الشاملة بالمنظمة الأم.

المبحث الثالث : مفهوم تقييم الاداء

1-3- تقييم الأداء

مصطلح التقييم (*Valuation*) يعني قيمة الشيء أو بمعنى آخر التثمين (*Valuing*)، إذ تعتمد قيمة الشيء على مدى تلبية الحاجة، وقد عرف التقييم "بأنه جمع البيانات وتشكيلها في صورة قابلة للتفسير والتحليل، ومن ثم يمكن إصدار أحكام استناداً إلى هذا التقييم) (النجار، نبيل جمعة صالح. 2010. ص47)". كما عرف التقييم هو إعطاء قيمة رقمية أو وصفية لأداء المنظمة عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع (أشتكاني، محمد إبراهيم. 2006، ص55). أما مصطلح الأداء (*performance*) باللغة الانكليزية مشتق من الفرنسية القديمة (*parformance*)، التي تعني أتم أو أنجز أو أدى (سالم، اليأس سالم، 2006، ص120).

فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية (الغالي ، طاهر محسن منصور، وائل محمد صبحي ادريس، 2007، ص87). وهذا يتفق مع رأي الشماع، إذ يعد الأداء المحصلة النهائية التي تسعى المنظمة للوصول إليها (الشماع، خليل، 1990، ص77). وينبغي أن ينصب الأداء في الهدف النهائي للمنظمة، أي مستوى النجاح في تحقيق الأهداف، وان كفاءة الانجاز هو نتيجة نهائية للأداء الجيد. (القرشي، مدحت . 2009، ص 67).

لقد اختلف الباحثون حول تعريف تقييم الأداء بسبب الاختلاف المتباين في اختصاص الباحثين ونظرتهم للأمور من زوايتهم الخاصة ولذلك لم يتم التوصل الى تعريف تقييم الاداء محدد فينظر الى تقييم الأداء "بأنه مجموعة من الإجراءات التي يقوم بها فريق من المعنيين بهدف تحديد نقاط القوة

ونقاط الضعف التي تحتاج الى تطور في الأداء المؤسسي في ضوء معايير لتحسين الأداء" (الغالبى، طاهر محسن منصور، 2009 . ص 75).

وعرف تقييم الاداء بانها عملية مقارنة بين النتائج المتحققة مع النتائج المرغوب بتحقيقها، وتقديم التغذية العكسية للإدارة لتقييم النتائج واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة واتخاذ القرارات (Hunger, David, J. Wheelen, Thomas ,L, 2008, p33.)

2-3 مفهوم التقييم

ان مفهوم التقييم من الناحية اللغوية فقد جاء في المعجم الوسيط التقييم مصدر مشتق من الفعل وقوم ويعني قوم المعوج اي عدله وازال عوجه، وقوم السلعة سعرها وثمرتها (ابراهيم انيس، 2004، ص 760). ومن هذا التعريف نستخلص ان للتقييم معنيان :

احدهما: بيان قيمة الشيء ومنه قومت السلعة تقويما .

ثانيهما: تعديل المعوج يقال قوم الشيء تقويما سواء عدله ومنه تصحيح الخطأ الواقع فيه.

اما التقييم اصطلاحا فتعددت تعريفات التقييم وتتنوع ، بأنه عملية تقييم للأداء الفعلي للأفراد او المؤسسات مقارنة بالأهداف والنواتج المرجوة التي يمكن قياسها (بابكر، عبد الباقي عبد الغني،(واخرون).، 2004، ص58).

يتطلب التقييم بهذا المفهوم اصدار حكم او قرار بشأن انجازا وتحصل مخرج ما ، ولا يقصد من وراء معرفة الواقع عملية التشخيص فحسب، وانما يتجاوز ذلك الى التوصيات والقرارات اللاحقة لتصحيح المسار او تعديله ليسير في مسار تحقيق الاهداف المنشودة، ومن ثم البحث عن افضل السبل والوسائل التي يمكن ان تؤدي الى تحسين النوع وتطويره،

حيث يمكن تعريف التقييم Assessment: عملية تصدر منها احكام تستخدم كأساس للتخطيط وتشتمل على تحديد الاهداف بكل وضوح واسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين واصدار الاحكام في موضوع التقييم ومراجعة الاساليب والاهداف في ضوء هذه الاحكام .

فالتقييم ليس غاية في حد ذاته وانما وسيلة وينبغي ان تتم عملية التقييم في وجود اهداف محددة ، والتقييم قد يكون باهظ التكلفة اذا افترق الى تحديد اهداف واضحة بالنسبة للقائمين على هذا العمل ،فهو عملية اساسية يحتاج اليها كل فرد وكل مؤسسة لمعرفة نواحي الضعف والقوة وذلك من اجل الوصول الى حل للمشاكل المتعلقة بالعمل والارتقاء (أبو الخير، تامر محمد ، 2010، ص21_23).

3-3 معايير تقييم الاداء :

تعتبر معايير تقييم الأداء عن المستوى التي يعد الاداء فيها جيدا "ومرضيا". وان تحديد المعايير امر ضروري لنجاح المنظمات ، فيها يتعرف العاملون بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق اهداف المنظمة، فالتنسيق امر ضروري بين مجموعة من الافراد او الأقسام المتداخلة التي

تسعى الى تحقيق هدف محدد ، وعليه توجه المدير الى الامر الذي ينبغي ان يؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الاداء (العلاق، بشير ، 2012. ص45)

ويشترط في المعيار ان يكون دقيقا في التعبير عن الاداء المراد قياسه اذ حدد thacker مجموعة من الخصائص التي ينبغي ان تتميز بها مقاييس الاداء وهي على المنظمة وضع أهدافها بشكل واضح ومفهوم من قبل جميع العاملين في المنظمة .وان تعمل على اىصال تلك الأهداف الى كافة أجزاء المنظمة ، وفي ضوء تلك الأهداف تتبع مقاييس الأداء وتعمل ضمن اهداف وعمليات المنظمة. على ان يكون لكل مقياس من هذه المقاييس وزنه الخاص وأهميته النسبية بالنسبة للمنظمة، وان تتصف المعايير بالكفاءة والفاعلية ، وتستخدم في تطوير العمل والتحسين المستمر لأداء المنظمة ، من خلال اتصالها المستمر بالمستفيدين مما ينعكس بدوره على أداء المنظمة بشكل عام (Thacker & Associates , 2002.p30).

أما المبادئ التي ينبغي ان تتمتع بها معايير الأداء هي (Brewer , P.C. & Speh, Adapting The Balanced Scorecard to Supply Chain Management)

- 1- اقتصادية : ينبغي ان تأخذ المعايير بعين الاعتبار الكلف عند قياس الاداء
- 2- قليلة : فكلما كانت المعايير قليلة كانت افضل .
- 3- قابلة للتحقق : اي وفقا لا مكانية المنظمة، وبذلك تقيس ما تستطيع المنظمة القيام به
- 4- عادلة : أي انها تقيس العوامل التي يمكن للمنظمة السيطرة عليها .
- 5- مقبولة: اي وجود اجماع بالقبول بها .
- 6- الشمولية: شمولها لجميع أنشطة المنظمة .
- 7- الموضوعية: ان المعايير ينبغي ان تكون دقيقة بشكل كافي وان تكون موضوعية وغير متحيزة.

3-4 الخطوات الرئيسية للتقويم

- هنالك عدة خطوات رئيسية للتقويم يجب الاخذ بها (سلامه، عبد الحافظ محمد ، 1988، ص12)
1. تحديد مجال التقويم : وتتطلب هذه الخطوة اعداد مجموعة من الاسئلة التي ينبغي ان يحرص التقويم الاجابة عليها وهذه الاسئلة هي :
 - أ. ما هو المستوى العام لأداء تحتاج المكتبات مراكز لمعلومات من وقت لآخر لتقويم خدماتها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف ، وتشمل اجراءات التقويم الخطوات الاتية أولا-النظام ؟ (يعني الكفاءة بشكل عام) ، ثانيا. ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية النتاج الفكري ؟
 2. وضع برامج التقويم : تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن الاسئلة التي طرحت في تحديد مجال التقويم ، ولابد من التحقق من خصائص البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الاجراءات التي يجب اتباعها لتجميع البيانات بأقصى درجة من السرعة والكفاءة .

3. تنفيذ التقييم : وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات ، وهذه الخطوة تستغرق اطول وقت ممكن.

4. تحليل النتائج وتفسيرها : وفي هذه الخطوة يقوم المسؤول عن التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الاجابة عن الاسئلة التي طرحت في خطة العمل ، والعنصر الاخير في خطة التحليل والتفسير يتعلق بقيام مسؤول التقييم بتقديم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى اداء الخدمات .

5. تعديل الخدمات : وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات او كلها بناءً على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها.

المبحث الرابع: مكتبة كلية الصيدلة ... التأسيس ، التنظيم، الاجراءات

تأسست مكتبة كلية الصيدلة / جامعة بغداد في عام 1962 تقوم على خدمة المستفيدين من طلبة الدراسة الاولى والدراسات العليا والتدريسين وتقوم بتوفير المصادر العلمية المتخصصة في مجال العلوم الصيدلانية وهي (قسم الادوية والسموم ، قسم الصيدلانيات ، قسم العقاقير والنباتات الطبية ، قسم الصيدلة السريرية ، قسم الكيمياء الصيدلانية ، قسم التحاليل المخبرية السريرية) والاختصاصات المتداخلة معها وفيما يلي نبذة عن المكتبة:

1-4 التنظيم الاداري للمكتبة واللوائح الخاصة بالاقتناء والابحاث والتعاون والتبادل

أ. ان التنظيم الاداري لمكتبة كلية الصيدلة هو ان المكتبة من المكتبات العلمية المتخصصة بالعلوم الصيدلانية والعلوم الاخرى ذات العلاقة بها وهي تتبع اداريا مكتب العميد للشؤون العلمية حيث تتوفر لدى مكتبة الكلية سياسة واضحة لتنمية مجموعتها المكتبة حيث ترتبط باحتياجات البرامج التي تقدمها الكلية وبما يخدم العملية التعليمية . وتقوم الكلية باصدار اوامر ادارية لغرض تقييم المكتبة من خلال عملية الجرد لمقتنيات المكتبة ومعرفة المجموع الكلي للكتب والمفقودات خلال عام واحد وتجري هذه العملية كل سنة بشكل دوري لتقييم كفاءة المكتبة والمواد المتوافرة فيها ، وكذلك يقوم اعضاء الهيئة التدريسية المسؤولون عن المقررات والبرامج التعليمية بتقديم المشورة بصفة دورية حول المواد اللازمة للمساعدة في عمليتي التدريس والتعلم .ويقوم العاملون بالمكتبة بشكل دوري بمراجعة الكتب والمراجع لضمان توافرها في متناول المستفيدين لمواجهة متطلبات المقررات التي تقدمها .

ب. اما من حيث الاقتناء فيتم عن طريق الشراء من المكتبات الاهلية حيث ترد اليها قوائم من المكتبات ذاتها يتم التأشير عليها واختيار المواضيع المناسبة منها في التخصصات الصيدلانية والعلوم ذات العلاقة والمرتبطة بها . بعد ذلك تقوم لجنة المشتريات في الكلية والمكونة من صيادلة تدريسين في الكلية لاختيار الكتب المناسبة ، تصل الى المكتبة اهداءات كتب عن طريق المنظمات الطبية والانسانية وهنالك تعاون مع البلدان العربية وبالأخص سوريا .

4 2 الإجراءات الفنية المتعلقة بالفهرسة والتصنيف

بعد الحصول على المصادر العلمية يتم استلامها وتسجيلها في سجلات منتظمة لتسجيل الكتب في المكتبة مع ذكر جميع المعلومات التي تخص الكتاب وبعدها تجري عليها العمليات الفنية من فهرسة وتصنيف حيث تتبع المكتبة في التصنيف نظام التصنيف الطبي (Medical Classification) وكذلك نظام التصنيف العشري (Dewey) لبعض الكتب العربية ، اما الفهرسة فتعتمد على نظام كتر (Cutter) الخاص بالمؤلفين ، وتقوم المكتبة بعملية الاحاطة الجارية حيث تقوم بطبع قوائم بالكتب العلمية الحديثة التي تصل الى المكتبة وتوزيعها الى الاقسام العلمية للاطلاع عليها والاستفادة من معرفة كل ما هو جديد يصل الى المكتبة وكذلك استعارتها لاحقا ويقوم العاملون في بحفظ الكتب حسب ترتيب مناسب وبغرض عرضها حسب النظم المتعارف عليها .

4 3 خدمات الاعارة

تقوم المكتبة بخدمات الاعارة الداخلية والخارجية حيث ان الاستعارة الداخلية تسجل في السجل الخاص بالاعارة الداخلية ، اما في الاعارة الخارجية يتم سحب الكارت من الكتاب المراد اعارته مع تسجيل كافة المعلومات عن المستفيد خاصة الدراسات العليا ذكر القسم العلمي الذي يدرسون فيه اما المعلومات هي (اسم المستعير ، القسم العلمي ، الشهادة (دبلوم،ماجستير ، دكتوراه)، تاريخ الاعارة ،تاريخ الارجاع) .

4 4 الموقع والمساحة :

تمت دراسة موقع ومساحة المكتبة والخدمات التي تقدمها للمستفيدين وكما يلي:

المكتبة: مكتبة كلية الصيدلة / جامعة بغداد

الموقع : الطابق الثاني

المساحة : 2276م²

معدل مجموع الطلبة /م²: 2 متر واحد لكل طالب

عدد المقاعد : 103 مقعد

معدل عدد الطلبة للمقعد الواحد : 1طالب لكل مقعد

معدل فتح ساعات المكتبة : 5 ساعات يوميا.

معدل الزوار للمكتبة اسبوعيا: 150 زائرا.

الخدمات التي تقدمها للمستفيدين :

أ. الاستعارة الداخلية والخارجية .

ب. التوجيه والارشاد حول استخدام المصادر العلمية من كتب ومجلات واطاريح .

ج. الاحاطة الجارية بالكتب والمجلات والاقراص الليزرية بالاعلان عنها في لوحة الاعلانات .

د. عمل هويات لطلبة الدراسة الاولى فقط .

هـ. خدمة الانترنت والاقراص الليزرية

و. عمل فهرس الي باستخدام نظام WINISIS

4-5- الترميم والصيانة لمقتنيات المكتبة : *

تتوفر في المكتبة صيانة مستمرة لمقتنياتها بشكل مستمر حيث يتم ترميم الكتب التالفة نتيجة الاستخدام المستمر لاهميتها وترميمها حيث تخصص ميزانية خاصة لهذا الغرض .

4-6- الخدمات الالكترونية لاهضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا :

تقدم المكتبة الخدمات الالكترونية المتضمنة ادخال الكتب والاطاريح بالحاسوب الالي وتقديم خدمة الفهرس الالكتروني باستخدام نظام WINISIS_ واتاحتها للاستخدام من قبل المستفيدين من الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا وبمساعدة العاملين على النظام منذ عام 2006 وقد خصصت حاسبات بعدد (2) ، كما عملت المكتبة على انشاء مكتبة الكترونية من خلال توفير الاقراص الليزرية بمختلف موضوعات الصيدلة وقد خصصت لهذا الغرض حاسبات بعدد (2) وتوجد في المكتبة خط انترنت خصصت له حاسبات بعدد (2) وكما موضح في الجدول ادناه:

جدول رقم (1) الخدمات الالكترونية

نوع الخدمات	العدد
الحواسيب	6 حاسوب
قواعد المعلومات الحاسوبية	WINISIS
الاقراص الليزرية	590 قرص
الافلام والاشربة	لا توجد
شبكة الانترنت	يوجد (2) خط في المكتبة
مكتبة رقمية تتضمن ادخال الرسائل الجامعية	(1)

4-7 العاملين في المكتبة (الكادر الوظيفي)

تضم المكتبة (3) موظفين (1) من المختصين المؤهلين في حقل ادارة المكتبات وتكنولوجيا المعلومات و(2) من غير الاختصاص ويحملون الشهادات التالية :

1. ماجستير معلومات ومكتبات ولديها خدمة (24) سنة في العمل المكتبي .
2. اعدادية الفرع العلمي ولديها خدمة (25) سنة .
3. الدراسة المتوسطة ولديها خدمة (35) سنة

4-8 المجموعة المكتبية(*)

* تم الاستعانة بالعاملين في قسم الجودة والاعتمادية لآخذ المعلومات اعلاه من الدليل المعدل للتقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية 2008، انظر ملحق رقم (1)

جدول رقم (2) المجموعة المكتبية

التخصصات	عدد الكتب	المراجع العلمية	الدوريات	معدل عدد الكتب لكل طالب
الطبية والصيدلانية	6684	550	3900	
الهندسية	/	/	/	/
التربوية	/	/	/	/
الانسانية	/	/	/	/
العلمية	1968	/	/	/
اخرى	/	/	/	/
المجموع	8652	550	3900	5,67

توفر جامعة بغداد دعماً مالياً كافياً لتغطية احتياجات شراء الكتب وغيرها من مصادر المعلومات والمعدات والخدمات فضلاً عن تطوير النظام التقليدي والالي للمكتبة وكذلك توفر المكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب الكتب والدوريات العلمية من خلال استبعاد الطبقات القديمة لتوفير أماكن تستوعب الكتب الحديثة ، ومن ضمن خدمات المكتبة سد احتياجات الاساتذة والدراسات العليا بما يتلائم والتطورات الحديثة الجارية في مجال الاختصاص

المبحث الخامس: تقويم جودة اداء الخدمات المكتبية في مكتبة كلية الصيدلة /جامعة بغداد

تقويم جودة اداء الخدمات المكتبية في مكتبة كلية الصيدلة /جامعة بغداد بالاعتماد على تحليل الاستبيان الخاص بمقياس تقويم جودة اداء الخدمات المكتبية الموجه الى مجتمع عينة البحث ويتضمن هذا المبحث تقييم الاداء في مكتبة كلية الصيدلة / جامعة بغداد من حيث جودة اداء الخدمات المكتبية وحسب اراء المستفيدين من المكتبة وكما موضح ادناه :

1_5 الخدمات الفنية(الاجراءات الفنية) :

1_5_أ. نظام التصنيف المتبع في المكتبة : يعد هذا المعيار من اهم المعايير لمعرفة نظام التصنيف المتبع في المكتبة ومدى ملائمته للاستخدام وكان فكانت الاجابة بنعم بتكرار (75) وبنسبة (82.41%) اما الاجابة الى حد ما فكانت بتكرار (10) وبنسبة (10.98%) والاجابة بكلا كانت بتكرار(6) وبنسبة (6.59%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (3) والذي يمثل معيار نظام التصنيف

نظام التصنيف المتبع في المكتبة قيد الدراسة					
نعم		احيانا		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
75	82,41	10	10.98	6	6.59

1_5_ب. نظام الفهرسة 1. (الفهرس البطاقي) : وفي هذا المعيار تمت دراسة نظام الفهرسة الموجود في المكتبة قيد الدراسة فكانت الاجابات بنعم بتكرار(15) وبنسبة(16.48%) والاجابة الى

حد ما فكانت بتكرار (15) وبنسبة (16.48%) ومن حيث الاجابة بكلا فكانت بتكرار (61) وبنسبة (67.77%) وكما موضح في الجدول ادناه:

جدول رقم (4) يمثل استخدام الفهرس البطاقي من قبل المستخدمين

نظام الفهرس البطاقي التقليدي					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
15	16.48	15	16.18	61	67.77

5_1_ج. الفهرس المحوسب : تم دراسة هذا المعيار من حيث انشاء فهرس الكتروني وسهولة استخدامه من قبل المستخدمين فكانت الاجابات بنعم بتكرار (80) وبنسبة (87.91%) والاجابة الى حد ما فكانت بتكرار (6) وبنسبة (6.59%) ومن حيث الاجابة بكلا فكانت بتكرار (5) وبنسبة (5.49%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (5) يمثل معيار استخدام الفهرس المحوسب من قبل المستخدمين (*)

نظام الفهرس المحوسب					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
80	87.91	6	6.59	5	5.49

5_2 المقتنيات الحديثة في المكتبة :

تم تقويم المقتنيات التي تصل الى المكتبة قيد الدراسة من حيث :

1. الحداثة : كانت الاجابات بنعم بتكرار (80) وبنسبة (87.91%) ، اما الى حد ما بتكرار (10) وبنسبة (10.98%) اما الاجابة بكلا فكانت بتكرار (1) وبنسبة (1.09%) .
2. مدى ملائمة المقتنيات للمقررات الدراسية: كانت الاجابات بنعم بتكرار (80) وبنسبة (87.91%) ، اما الى حد ما بتكرار (10) وبنسبة (10.98%) اما الاجابة بكلا فكانت بتكرار (1) وبنسبة (1.09%) .
3. ايفاء المقتنيات باحتياجات البحث العلمي والباحثين : كانت الاجابات بنعم بتكرار (80) وبنسبة (87.98%) ، اما الى حد ما بتكرار (10) وبنسبة (10.98%) اما الاجابة بكلا فكانت بتكرار (1) وبنسبة (1.09%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (6) يمثل معيار الحداثة وملائمة المصادر العلمية للباحثين

المقتنيات الحديثة في المكتبة من حيث الحداثة وملائمة المقررات الدراسية واحتياجات الباحثين					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
80	87.98	10	10.98	1	1.09

5.3 خدمات المعلومات المقدمة الى المستفيدين :

1. خدمة الاعارة : يعتبر معيار الاعارة من المعايير التي لها اهمية كبيرة في قياس الخدمة المقدمة الى المستفيدين ، ومساعدتهم في الحصول على المعلومات وملائمة مدة الاعارة لحاجاتهم فقد كانت الاجابة بنعم بتكرار (20) ونسبة (21.97%) اما الاجابة الى حد ما بتكرار (15) ونسبة (16.18%) اما الاجابة بكلا فكانت (56) ونسبة (61.53%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (7) معيار يمثل خدمة الاعارة في المكتبة قيد الدراسة

خدمة الاعارة					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
20	21.97	15	16.18	56	61.53

5.4 الاحاطة الجارية : من الضروري اعلام المستفيدين واحاطتهم علما بكل مايصل من كتب ودوريات وخدمات الكترونية (الاقراص الليزرية) فقد كانت الاجابة بنعم بتكرار (85) ونسبة (93.40%) اما الاجابة الى حد ما فكانت بتكرار (5) ونسبة (5.49%) اما الاجابة بكلا فكانت (1) ونسبة (1.09%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (8) يمثل معيار خدمة الاحاطة الجارية

خدمة الاحاطة الجارية					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
85	94.40	5	5.49	1	1.09

5.5 ارشاد المستفيدين :

تم دراسة ارشاد المستفيدين عن طريق النشرات التعريفية والاعلان عن الانشطة المختلفة للمكتبة فقد كانت الاجابة بنعم بتكرار (80) ونسبة (87.91%) اما الاجابة الى حد ما فكانت بتكرار (5) ونسبة (5.59%) اما الاجابة بلا فكانت بتكرار (6) ونسبة (6.59%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (9) يمثل معيار ارشاد المستفيدين

مساعدة وارشاد وتوجيه المستفيدين					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
80	87.91	5	5.59	6	6.59

5.6 بنية المكتبة قيد الدراسة : في هذا المعيار تمت دراسة :

أ. مدى تطبيق أنظمة الضبط والتزام الهدوء في قاعة المطالعة فكانت الاجابة بنعم بتكرار (91) ونسبة 100% .

ب. مدى ملائمة مواعيد فتح المكتبة للمستفيدين فكانت الاجابة بنعم بتكرار (6) وبنسبة (6.59%) والاجابة الى حد ما بتكرار (35) وبنسبة (38.46%) اما الاجابة بكلا فكانت بتكرار (50) وبنسبة (54.94%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (10) يوضح معيار ملائمة مواعيد فتح المكتبة

ملائمة مواعيد فتح المكتبة للمستفيدين					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
6	6.59	35	38.46	50	54.94

ج. اما عن توفر قاعات مخصصة للاطلاع والبحث فكانت الاجابة بنعم بتكرار (91) وبنسبة (100%)

د. فيما يتعلق بترتيب المكتبة وتنظيمها بشكل يسهل حركة المستفيدين فكانت الاجابة بنعم بتكرار (30) وبنسبة (32.96%) والاجابة الى حد ما فكانت (20) وبنسبة (21.97%) اما الاجابة بكلا فكانت بتكرار (41) وبنسبة (45.05%) وكما موضح في الجدول ادناه:

جدول رقم (11) يمثل معيار ترتيب المكتبة

ترتيب المكتبة لتسهيل حركة المستفيدين					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
30	32.96	20	21.97	41	54.05

5_7_ التقنيات الحديثة المستخدمة في المكتبة قيد الدراسة :

تعتبر التقنيات الحديثة ضرورة مهمة تعكس التقدم والتطور في مجال العلم والتكنولوجيا ، تم دراستها واستخدامها في المكتبة من حيث :

أ. معيار تخزين الكتب والدوريات في الحاسب الالكتروني كانت الاجابة بنعم بتكرار (91) وبنسبة (100%) .

ب. اما معيار استخدام الحاسب الالي لاغراض اعارة الكتب والدوريات فكانت الاجابة بنعم بتكرار (45) وبنسبة (49.45%) والاجابة الى حد ما بتكرار (25) وبتكرار (27.47%) اما الاجابة بكلا فكانت بتكرار (21) وبنسبة (23.07%) وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول رقم (12) يمثل معيار حوسبة العمليات الفنية

استخدام الحاسب لاغراض الاعارة					
نعم		الى حد ما		كلا	
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
45	49.45	25	27.47	21	23.07

ج. اما عن توفر مكتبة افتراضية في المكتبة قيد الدراسة فأن العمل بها بدأ حديثا .

5_8_ العاملون في المكتبة قيد الدراسة :

1. جاء معيار تمتع العاملين بالعلم والمعرفة المهنية بتكرار (91) وبنسبة (100%)
2. اما معيار ممارسة العاملين لآعمالهم بالشكل الصحيح بتكرار (91) وبنسبة (100%)
3. اما عن معيار كفاية العاملين من حيث العدد لتقديم الخدمات المكتبية فكانت الاجابة بنعم بتكرار (30) وبنسبة (32.96%) اما الاجابة الى حد ما فكانت بتكرار (20) وبنسبة (21.97%) اما الاجابة بكلا فكانت بتكرار (41) وبنسبة (45.05%) (*) .

1_ تحليل اسئلة المقابلة الموجهة الى عمادة كلية الصيدلة / جامعة بغداد

حول مقياس جودة اجراءات العمل في المكتبة قيد الدراسة :

تم قياس جودة اجراءات العمل من وجهة عمادة كلية الصيدلة / جامعة بغداد (مقابلة د.حسين ، احمد عباس، والسامرائي، شيماء نزار بتاريخ 2018/5/28 .) من خلال اسئلة المقابلة التي تمت الاجابة عليها وكالاتي:

1. تمت الاجابة بنعم حول تتوفر لدى الكلية سياسة واضحة لتنمية المكتبة وغيرها من مصادر التعلم والتي ترتبط باحتياجات البرامج التي تقدمها الكلية .
2. اما فيما يخص عن توفر استراتيجية واضحة لدى الكلية ترتبط ارتباطا مباشرا بالأولويات الخاصة بتطوير البرامج وتعديلها عند الحاجة بما يتلائم مع البرامج الجديدة التي تقوم الكلية بإدخالها فكانت الاجابة بنعم .
3. اما عن قيام الكلية بتقويم كفاءة المكتبة من حيث المجموعة المكتبية والخدمات المقدمة على الاقل مرة كل عامين فكانت الاجابة الى حد ما .
4. اجراءات التقويم لآراء المستفيدين (الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا) من خلال تقديم استبانات حول معرفة مدى رضاهم ومدى ملائمة الخدمات المقدمة مع متطلبات التدريس والتعلم في الكلية مع مقارنة ذلك بالخدمات التي تقدمها الكليات المماثلة ومدى رضا مستخدمي هذه الخدمات عنها فكانت الاجابة عنها الى حد ما .
5. اما فيما يخص قيام الكلية بوضع اولويات تتعلق بالحصول على المواد والخدمات المطلوبة التي تتفق مع احتياجات المستخدمين فكانت الاجابة بنعم .
6. اما عن قيام العاملين في المكتبة بمراجعة الكتب والمراجع بشكل دوري لضمان توافرها في متناول المستفيدين (الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا) لمواجهة متطلبات المقررات التي تقدمها الكلية فكانت الاجابة بنعم (ابو الخير، تامر محمد. الجودة الشاملة وتقييم الاداء في المكتبات الاكاديمية " تجربة كلية ، 2010، ص21_23).

* - سوسن شاكر ، فيصل عبدالله الحاج ، الياس جريسات . الدليل المعدل للتقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية ، مصدر سابق ، 2008. ص 35_37

2. تحليل اسئلة المقابلة الموجهة الى العاملين في المكتبة قيد الدراسة :

تم قياس جودة العمل في المكتبة والخدمات المقدمة الى المستخدمين من خلال: (مقابلة مع.مسلم م. سعاد حمود 2018/3/15)

1. التنظيم (اداء المكتبة والعاملين):

أ. فيما يتعلق بفتح المكتبة ابوابها لساعات طويلة لضمان توافر خدماتها في متناول المستخدمين فكانت الاجابة بكلا .

ب. اما عن قيام العاملين بحفظ الكتب حسب ترتيب مناسب لغرض عرضها حسب النظم المتعارف عليها فكانت الاجابة بنعم .

ج. اما عن الاتفاق على التعاون مع المكتبات يتم بموجبها تبادل الخدمات والاستعارات لمصادر المعلومات فكانت الاجابة بكلا.

د. اما الاجابة عن توفر انظمة معتمدة لتسجيل استعارة واسترجاع الكتب التي انتهت مدة اعارتها فكانت نعم .

هـ. اما عن اشتراك المكتبة في عضوية قواعد المعلومات على الشبكة العالمية والاشتراك بالمجلات العلمية الالكترونية التي تساند المنهج والمقررات الدراسية فكانت الاجابة بكلا .

و. كانت الاجابة نعم حول قيام المكتبة بتوفير قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة ، وكذلك قيام العاملين بفرض هذه القواعد للحفاظ على بيئة تتلائم مع متطلبات البحث والدراسة .

ي. فيما يخص توفر انظمة امن لمنع ضياع محتويات المكتبة والاستخدام السيء لشبكة المعلومات فكانت الاجابة بكلا .

2. مساعدة وارشاد المستخدمين :

أ. كانت الاجابة بكلا حول قيام المكتبة بتقديم الدورات التدريبية والارشادية للطلبة الجدد وغيرهم من المستخدمين بغرض تعريفهم بالخدمات التي توفرها المكتبة لهم .

ب. فيما يتعلق بقيام الكلية بتوفير مجموعة من المختصين لمساعدة المستخدمين على اجراء الابحاث والحصول على المعلومات التي يريدونها وطرق استخدامها فكانت الاجابة بنعم .

ج. اما عن استخدام المكتبة لنظاما يعمل على الاستجابة السريعة لطلبات الاعارة من مكتبات اخرى ، وتوفير خدمات بحث مساعدة لتحديد مصادر المعلومات داخل وخارج الكلية فكانت الاجابة بكلا .

د. فيما يتعلق بقيام مختصين مؤهلين في مجال ادارة المكتبات وتكنولوجيا المعلومات فكانت الاجابة بنعم.

3. المصادر والابنية والمعدات (ابو الخير، تامر محمد ، مصدر سابق 2010، ص21_23) :

- 1- فيما يتعلق بقيام الكلية بتوفير دعم مالي كافٍ لتغطية احتياجات شراء الكتب والمجلات وغيرها من مصادر المعلومات ، فضلا على الفهرسة والمعدات والخدمات ، وكذلك تطوير نظام المكتبة فكانت الاجابة بنعم .
- 2- اما عن توفير اماكن مناسبة لاستيعاب الكتب والدوريات العلمية تجعلها في متناول المستفيدين فكانت الاجابة نعم .
- 3- اما عن وجود حاسبات حديثة في المكتبة لتمكين المستفيدين من الحصول على المادة العلمية التي يريدونها فكانت الاجابة نعم .
- 4- فيما يتعلق توفير معدات تصوير كفاء فكانت الاجابة نعم .
- 5- اما عن قيام المكتبة بتوفير كتب ومجلات ومصادر معلومات باللغتين العربية والانكليزية لسد احتياجات البرامج التي تقدمها الكلية ومساندة الابحاث التي يقوم بها المستفيدون فكانت الاجابة نعم.
- 6- اما عن حرص المكتبة على توفير الجو المناسب للبحث والدراسة والذي يتمثل بالاضاءة الجيدة والابتعاد عن مصادر الضوضاء فكانت الاجابة بنعم .

الاستنتاجات:

خرج البحث بعدد من النتائج نجلها :

1. تبين من خلال تحليل نتائج معايير الجودة الشاملة عن تقييم جودة اداء الخدمات المكتبية في المكتبة قيد الدراسة بالاعتماد على عينة البحث من حيث الاجراءات الفنية المتمثلة بالاتي:
 أ. كان نظام التصنيف المتبع في المكتبة ملائم للاستخدام بنسبة (82.41%) .
 ب. من حيث الفهرس البطاقي فقد كان استخدامه قليل من قبل المستفيدين بنسبة (67.77%) على عكس الفهرس الالكتروني فقد احتل نسبة (87.91%) .
 ج. اما المقتنيات الموجودة في المكتبة من حيث الحداثة ومدى ملائمتها للمقررات الدراسية والبحث العلمي فقد كانت ملائمة بنسبة (87.91%) .
 د. اما من حيث ملائمة مدة الاعارة وكفايتها للمستفيدين والتي تساعدهم في الحصول على المعلومات فكانت بنسبة (61.53%) .
2. احتل معيار خدمة الاحاطة الجارية (تقديم المعلومة بشكل سريع ومستمر الى المستفيدين) بكل ما يصل الى المكتبة من كتب ودوريات علمية حديثة فكان بنسبة (93.40%) ، اما من حيث تعريف وارشاد المستفيدين عن طريق النشرات التعريفية فقد احتلت نسبة (87.91%).
3. تبين ان التقنيات الحديثة المستخدمة في المكتبة قيد الدراسة في تخزين الكتب والدوريات على الحاسب الالكتروني بنسبة (100%) وهي نسبة مرتفعة ،اما من حيث استخدامه في الاعارة فكان بنسبة (49.45%) وهي نسبة قليلة قياسا باستخدام تقنية الحاسب.

4. اما من حيث قياس معيار جودة الاجراءات الموجه الى عمادة كلية الصيدلة /جامعة بغداد في المكتبة قيد الدراسة حيث توجد سياسة واضحة لدى الكلية بتنمية المجموعة المكتبية وكذلك قيامها بتقويم المكتبة وكفائتها مرة كل نهاية سنة .

5. كانت النسبة جيدة بالنسبة الى قيام العاملين في المكتبة بمراجعة الكتب والدوريات عن طريق الجرد السنوي لمحتويات المكتبة من كتب ودوريات واطاريح واقراص ليزيرية لضمان توافرها في متناول المستفيدين لمواجهة متطلبات التدريس والبحث التي تقدمها الكلية .

التوصيات :

توصل البحث الى جملة توصيات يمكن تلخيصها :-

1. ضرورة القيام باجراءات التقويم من خلال الاستبانات المقدمة الى المستفيدين لمعرفة مدى رضاهم ،ومدى ملائمة الخدمات المقدمة مع متطلبات التدريس والتعلم مع مقارنة بالخدمات التي تقدمها الكليات المماثلة .

2. العمل على زيادة عدد العاملين في المكتبة والذين يمتازون بالمعرفة بالامور المكتبية وتكنولوجيا المعلومات لمواجهة متطلبات المستفيدين .

3. العمل على رفع ساعات الدوام الرسمي للمكتبة بما يتلائم مع احتياجات المستفيدين وتوفير الوقت اللازم للبحث والدراسة .

4. من المهم مواكبة التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا وتفعيل دور المكتبة الافتراضية لما لها اهمية كبيرة في متابعة اهم الاصدارات العلمية الحديثة في مجال العلوم الصيدلانية .

5. السعي للقيام بمبدأ التعاون مع الكليات المماثلة من حيث تبادل الخدمات والاستعارة لمصادر المعلومات .

قائمة المصادر

1. ابراهيم انيس . المعجم الوسيط ،ج2، ط4 . القاهرة ،مكتبة الشروق الدولية 2004،
2. أبو الخير،تامر محمد . الجودة الشاملة وتقييم الاداء في المكتبات الاكاديمية " تجربة كلية الامير سلطان للسياحة والادارة بجدة " ._ القاهرة : مكتبة الاهرام للبحث العلمي ، 2010،ص21_23
3. أشتكاني ،إبراهيم ، تقويم الأداء الوظيفي . مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، الكويت.2006، ص55.
- 4.الشماع ،خليل ، مبادئ مع التركيز على إدارة الأعمال ، الطبعة الأولى، بغداد.1990، ص77.
5. العلاق ،بشير . الإدارة الاستراتيجية ،دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان .2012، 45.
6. الغالبي، طاهر محسن منصور. إدارة واستراتيجية: منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة . عمان، دار وائل للنشر، 2009 . ص 75.

7. الغالي ، طاهر محسن منصور. وائل محمد صبحي ادريس، الإدارة الإستراتيجية . منظور منهجي متكامل ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.2007، ص87
8. القريشي ،مدحت ، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات الصناعية ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.2009، ص 67.
9. النجار، نبيل جمعة صالح . القياس والتقويم . منظور تطبيقي مع تطبيقات برمجية SPSS، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.2010.ص47.
10. - النعيمي ،محمد عبد العال. إدارة الجودة المعاصر: مقدمة في إدارة الجودة الشاملة ، عمان ، اليازوري، 2009 . ص 35.
11. النمر ،سعود بن محمد .. الادارة العامة: الاسس والوظائف، ط4 ،دار الفرزدق ، الرياض، 2015،ص45.
12. بابكر، عبد الباقي عبد الغني، وليد خضر، وعباس الزند. التقويم والاعتماد في التعليم العالي ، ط2، الخرطوم. الوزارة، 2004 .
13. جودة،محفوظ احمد. ادارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات . - ط3 - . عمان : دار وائل ، 2006 . 24 - 25 ص
14. سالم ،اليأس. تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، الجزائر. 2006، ص 120
15. سلامة ،عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية . _ ط2. _ عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، 1988،ص12
16. عبد الفتاح ، محمود احمد . ادارة الجودة الشاملة .- القاهرة : مكتبة الشروق الدولية ، 2013 ، ص 50
17. - عبيد،عصام محمد . تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات . الملتقى العربي الأول حول الأساليب الحديثة الدارة المكتبات بالجودة الشاملة . - الإسكندرية . جمهورية مصر العربية (81 - 23 ديسمبر) كانون الأول (2005) ، ص 78.
18. ادارة الجودة الشاملة موقع من شبكة الانترنت www.edara.com

قائمة المصادر الاجنبية

1. Business Policy, Pearson International Inc. New Jersey, USA 11th Ed.
2. Thacker & Associates ,(2002), Focused Improvement System , Paper About Focused Improvement Systems A development of TQM and Kaizen
3. Brewer , P.C. & Speh , T.W. ,(2001), Adapting The Balanced Scorecard to Supply Chain Management " Sup Chain Management Review " , 5 (2) .

المقابلات الرسمية

- 1-أ. د. احمد عباس حسين . عميد كلية الصيدلة / جامعة بغداد .
- 2-أ.م. د . شيماء نزار السامرائي. معاون العميد للشؤون العلمية
- 3-م. سعاد حمود مسلم . مسؤولة المكتبة كلية الصيدلة بجامعة بغداد

ملحق رقم (1)

استبانة (10) المكتبات ومصادر المعلومات

- ما هو التنظيم الإداري للمكتبة واللوائح الخاصة بالاقتناء والأبحاث والتبادل والتعاون وغيرها ؟
وضح ذلك
- ما هي الإجراءات الفنية المتعلقة بالاقتناء والفهرسة والتصنيف والإعارة والتبادل وغير ذلك ؟
وضح ذلك
- بيان توزيع المكتبات الجامعية ومواقعها ومساحة كل منها والخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس والطلبة .

جدول (34)

اسم المكتبة	موقعها	مساحتها	معدل عدد الطلبة / م ²	مجموع الكتب فيها	عدد المقاعد	معدل عدد الطلبة للمقعد الواحد	الخدمات التي تقدمها للمستفيدين
مكتبة كلية الصيدلة	الطابق الثالث	276 م ²	متر واحد	8518	100 مقعد	(1)	الاستعارة داخلية وخارجية
							التوجيه والارشاد حول استخدام المصادر العلمية

- هل توفر المكتبة صيانة مستمرة لمقتنياتها وما هي النظم والقواعد والمعايير التي تطبقها المكتبة في ترميم وحفظ وصيانة مقتنياتها ؟
- ما مدى توفر الخدمات التالية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة ؟

جدول (35)

نوع الخدمات	العدد
الحواسيب	
قواعد المعلومات الحاسوبية	
الاقراص الحاسوبية	
الافلام والاشربة	
شبكة الانترنت	

- كيف تحدد الجامعة حاجاتها للكتب والمراجع العلمية والدوريات ومصادر المعلومات ؟ ودور أعضاء هيئة التدريس في ذلك ؟ وضح ذلك

- عدد الكتب والمراجع العلمية والدوريات التي تشتمل عليها المكتبات الجامعية حسب التخصصات وما معدل عدد الكتب لكل طالب وضح ذلك بالجدول (36) .

جدول (36)

التخصصات	عدد الكتب	المراجع العلمية	الدوريات	معدل عدد الكتب لكل طالب
الطبية	6 000	550	3900 مجلد	
وصيدلانية				
الهندسية	/	/	/	
التربوية	/	/	/	
الانسانية	/	/	/	
العلمية	1968	/	/	
اخرى	/	/	/	
المجموع	7968	550	3900 مجلد	5/67

- ما متوسط عدد الكتب والدوريات التي حصلت عليها المكتبة خلال السنوات الخمس الاخيرة في كل تخصص؟ وضح ذلك بالجدول(37)

- ماهي المجموعات الخاصة الأخرى التي تحتفظ بها المكتبة كالخرائط الجغرافية والجيولوجية والوثائق الإيداعية والمجموعات المتخصصة وغير ذلك ؟ وضح ذلك

- ما متوسط عدد الزائرين اليومي للمكتبة ؟ () زائر يوميا .

- ما معدل الساعات التي تفتح فيها المكتبة أسبوعياً ؟ () ساعة .

- العلاقات التي تربط المكتبة مع المكتبات الأخرى .

جدول (38)

نوع العلاقة التي تربط المكتبة*	العدد
محليا	
عربيا	
دوليا	

- ق-ما عدد الموظفين والعاملين في مكتبة الجامعة وبيان مؤهلاتهم ؟*

ملحق رقم (2)

مقياس جودة اداء الخدمات المكتبية

عبارات مقياس جودة اداء الخدمات المكتبية			بدائل الاجابة	
			نعم	الى حدما
			كلا	

هل ان العاملين في المكتبة يتمتعون بالعلم والمعرفة المهنية؟.

* - تم الاستعانة برنس قسم الجودة والاعتمادية د. ايمان سعدي الشربتي في كلية الصيدلة /جامعة بغداد لاختذ المعلومات اعلاه من الاستبيان تقويم الاداء الموزع على الاقسام العلمية المختلفة للكلية بتاريخ 2011/5/5

		هل ان العاملين في المكتبة يمارسون اعمالهم بالشكل الصحيح؟.
		هل ان العاملين في المكتبة كافين لتقديم الخدمات المكتبية ؟.
		هل تستخدم تقنيات معلومات حديثة في المكتبة في اطار شبكة الانترنت ؟.
		هل توفر المؤسسة المهنيين وغير المهنيين في المكتبة؟.
		هل ان مقتنيات المكتبة ملائمة والمقررات الدراسية؟.
		هل ان مقتنيات المكتبة ملائمة والوفاء باحتياجات المستفيدين؟.
		هل ان مقتنيات المكتبة ملائمة والوفاء باحتياجات البحث العلمي؟.
		هل توفر المكتبة الوقت اللازم لتقديم المساعدة للمستفيدين منها؟.
		هل تاخذ المؤسسة بنظر الاعتبار احتياجات المستفيدين واهتماماتهم من المكتبة؟.
		هل يتم اعلام المستفيدين من المكتبة بالمواد والخدمات الجديدة وخاصة خدمة الاحاطة الجارية؟.
		هل تتوفر في المكتبة النشرات التعريفية والاجراءات والانشطة المختلفة؟.
		هل يوجد في المكتبة نظام للشكاوى والمقترحات؟.
		هل تتوفر في المكتبة الية لتبادل الاراء مع المستفيدين منها؟.
		هل يتم ربط المكتبة بصورة مباشرة مع مكتبات الجامعات الاخرى ومراكز البحث العلمي داخل القطر؟.
		هل يتم الربط المباشر بين انظمة الحاسبات بالخدمة ومكاتب اعضاء هيئة التدريس؟.
		هل تتوفر في المكتبة برامج تدريبية للتعريف والارشاد باستخدام الانترنت؟.
		هل يتوفر في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية؟.
		هل يتوفر في المكتبة نظام التصنيف وفق مكتبة الكونكرس للكتب الاجنبية؟.
		هل يتوفر في المكتبة نظام التصنيف ليدوي العشري المعدل للكتب العربية؟.
		هل تحتفظ المكتبة بفهرس بطاقات شامل؟.
		هل تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني On Line وسهولة استخدامه من قبل المستفيدين؟.
		هل تحصل المكتبة على المقتنيات من المراجع والدوريات في مجال التخصص؟.
		هل يتم ترتيب المقتنيات والانظمة المستخدمة وسهولة العودة اليها ؟.

		هل توفر المكتبة المراجع الببلوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص؟.
		هل يتم تقييم المقتنيات من قبل المستفيدين؟.
		هل يتم تطبيق انظمة الضبط لالتزام الهدوء في قاعات الاطلاع في المكتبة؟.
		هل ان مواعيد العمل في المكتبة مناسبة للمستفيدين؟.
		هل تتوفر في المكتبة قاعات مخصصة للاطلاع والبحث؟.
		هل تتوفر في المكتبة حجرات اطلاع خاصة (خلوات) للمستفيدين ؟.
		هل ان المكتبة منظمة بشكل يسهل حركة المستفيدين فيها؟.
		هل تتوفر في المكتبة اللوحات الارشادية وكيفية الاستفادة منها؟.
		هل ان المقتنيات والانظمة المستخدمة في المكتبة مرتبة بحيث تسهل العودة اليها؟.
		هل توفر المؤسسة نظام معلومات شامل ومتكامل يتسم بالكفاية والفاعلية في توفير المعلومات الدقيقة والسريعة لمتخذي القرار؟.
		هل توفر المؤسسة الملاك المتخصص لتشغيل نظام المعلومات الشامل؟.*
		هل توثق المؤسسة درجات الطلبة بمختلف مراحلهم الدراسية في الحاسب الالي؟.
		هل تصنف المؤسسة بياناتها وفق نماذج احصائية فعالة؟
		هل توثق وتقيم المؤسسة علاقاتها مع المؤسسات الاخرى في مجال المكتبات والخدمات المساندة للتعليم باستمرار؟.
		هل تتوفر في المكتبة البيئة الملائمة لروادها للاستفادة من خدماتها؟.
		هل ترتبط المكتبة بقاعدة معلومات خارجية؟.
		هل يتم تخزين الكتب والدوريات في الحاسب الالي ؟.
		هل تتوفر في المؤسسة مكتبة افتراضية؟.
		هل يستخدم الحاسب الالكتروني في المكتبة لاغراض اعارة الكتب والدوريات؟.

المجموع العام

الدرجة الكلية

(ملحق رقم 3)

مقياس جودة الاجراءات

الممارسة الجيدة في توفير مصادر التعلم

نعم/لا/لا	الى حد ما	التخطيط والتقويم
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تتوفر لدى المؤسسة سياسات واضحة لتنمية المكتبة وغيرها من مصادر التعلم. ترتبط هذه السياسات باحتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تتوفر لدى المؤسسة إستراتيجية واضحة لمصادر التعلم ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات الإستراتيجية الخاصة بتطوير البرامج. تقوم المؤسسة بتعديل هذه الإستراتيجية عند الحاجة، كما تتلاءم مع البرامج الجديدة التي تقوم المؤسسة بإدخالها.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تقوم المؤسسة مرة كل عامين على الأقل بتقييم كفاءة المكتبة والمواد المتوفرة بمركز المصادر.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تشمل إجراءات التقييم استبيانات لآراء المستخدمين من أعضاء هيئة التدريس، والطلاب لاستطلاع مدى رضائهم، ومدى استخدامهم، ومدى اتفاق الخدمات المقدمة مع متطلبات التدريس والتعلم في المؤسسة، ونطاق الخدمات المقدمة، مع مقارنة ذلك بالخدمات التي تقدمها المؤسسات الماثلة، ورضاء مستخدمي هذه الخدمات عنها.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• قامت المؤسسة بوضع قائمة أولويات تتعلق بالحصول على المواد والخدمات المطلوبة التي تتفق مع احتياجات المستخدمين.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• يقوم أعضاء هيئة التدريس المسؤولون عن المقررات والبرامج بتقديم المشورة بصفة دورية حول المواد اللازمة لمساندة عمليتي التدريس والتعلم.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• يقوم العاملون بالمكتبة بشكل دوري بمراجعة الكتب، والمراجع لضمان توافرها في متناول المستخدمين لمواجهة متطلبات المقررات التي تقدمها المؤسسة.
2.6 التنظيم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تفتح المكتبة، ومراكز المصادر، وأماكن الخدمات ذات العلاقة، أبوابها لساعات طويلة لضمان توافر خدماتها في متناول المستخدمين.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• يقوم العاملون في المكتبة بحفظ الكتب حسب ترتيب مناسب، وبغرض عرضها حسب النظم المتعارف عليها.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تتوافر اتفاقات تعاون مع مكتبات ومراكز مصادر أخرى، يتم بموجبها تبادل الخدمات والاستعارات.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تتوافر أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة واسترداد الكتب، ومتابعة كفاء للمواد التي انتهت فترة إعارتها.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• تشارك المكتبة في عضوية قواعد المعلومات على الشبكة العالمية، فضلاً عن المجالات

العلمية؛ لتوفير المادة العلمية اللازمة للمقررات والبرامج التي تقدمها.

- تتوافر قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة، كما يقوم طاقم العاملين بالمكتبة بفرض هذه القواعد للحفاظ على بيئة تتلاءم مع الدراسة والبحث.

- تتوافر أنظمة أمن لمنع ضياع محتويات المكتبة والاستخدام السيئ للشبكة العالمية.

3.6 دعم المستخدمين *

- تقدم المكتبة دورات تدريبية وإرشادية للطلاب الجدد وغيرهم من المستخدمين بغرض تعريفهم بالخدمات التي توفرها المكتبة لهم.

- توفر المؤسسة طاقما من المختصين لمساعدة المستخدمين على إجراء الأبحاث والحصول على المعلومات التي يريدونها، وطرق استخدام هذه المعلومات.

- تستخدم المكتبة نظاما يعمل على الاستجابة السريعة لطلبات الاستعارة من مكتبات أخرى، كما تتوافر بها خدمات بحث مساعدة لتحديد مصادر المعلومات داخل وخارج المؤسسة.

- يقوم بالعمل طاقم من المختصين المؤهلين في حقل إدارة المكتبات وتكنولوجيا المعلومات.

4.6 المصادر والأبنية

- توفر المؤسسة دعما ماليا كافيا لتغطية احتياجات شراء الكتب والمجلات وغيرها من مصادر المعلومات، والفهرسة، والمعدات، والخدمات، فضلا عن تطوير النظام.

- لا تسعى المؤسسة إلى توفير خدمات الانترنت والاستعارة من المكتبات الأخرى بغرض التقليل من التزامها بتوفير مصادر المعلومات داخل جدران المكتبة ذاتها.

- توفر المكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب الكتب والدوريات العلمية تجعلها في متناول اليد.

- تتوافر في المكتبة ومراكز التعلم حاسبات حديثة لتمكين المستخدمين

من الحصول على المادة العلمية التي يريدونها.

- تتوافر بالمكتبة معدات تصوير مزودة بنظام دفع مالي كفاء.

- تتوافر بالمكتبة كتب ومجلات علمية ومصادر معلومات أخرى بكل من اللغتين العربية والإنجليزية لسد احتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة والأبحاث التي تقوم بها.

- توفر المكتبة الخدمات اللازمة للدراسة والبحث سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، وبشكل يتلاءم مع أعداد الطلبة في المؤسسة.

- توفر المكتبة الخدمات اللازمة لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا.

* محمد تامر ابو الخير . الجودة الشاملة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية "تجربة كلية الامير سلطان للسياحة والادارة بجدة". _ القاهرة : مكتبة الاهرام للبحث العلمي ، 2010، ص22-24