

المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة

د. لطفية علي الكميشي*

المقدمة

تعد الجامعة مركز إشعاع ثقافي للمجتمع وقيمة حضارية تساهم في توجيه الأهداف نحو التقدم كما تمثل أهم ركائز التقدم الاقتصادي والاجتماعي لتحقيق الرخاء للمجتمع الذي تخدمه.

كما يعد التعليم الجامعي العمود الفقري لعجلة التقدم والتنمية في كافة أنحاء العالم للمسؤولية الجسيمة التي تقع عليه في القضاء على أسباب التخلف عن ركب الحضارة وباعتبار أن العالم اليوم يعيش عصر الثورة المعلوماتية بكل ما تحمل هذه الكلمة من معنى وقد حتمت التطورات السريعة في التقنية والاتصالات في مهنة المكتبات إلى تطور المكتبات إلى أن وصلت شبكات معلومات متطورة قادرة على التعامل مع كل الوسائل التقنية لتلبية حاجات الباحثين والطلبة.

إن هذا العصر يتميز بعصر التقدم العلمي وانفجار المعرفة المتمثل في الزيادة المطردة في حجم المعلومات حتى أصبح من الصعب حصر هذا الكم الهائل في المعرفة، أيضا يكاد يكون من الصعب على المكتبة الواحدة مهما كان حجمها أو إمكانياتها المادية إن تفتتى كل ما ينشر من أجل تلبية حاجات روادها ومستفيديها. وهنا يبرز دور استخدام التقنية داخل المكتبات فقد ساعدت شبكات المعلومات في حل مشكلة التواصل بين الباحثين وحصولهم على كل ما ينشر في مجال تخصصاتهم ومع التزايد المستمر في حجم الإنتاج الفكري وتنوع مصادر المعلومات والقفزات الهائلة في مجال الالكترونيات ونتيجة الأعباء المتزايدة الملقاة على المكتبات وعجز هذه المؤسسات على تلبية احتياجات القراء والباحثين ظهرت الحاجة ماسة جدا إلى استخدام تقنيات المعلومات.

* جامعة طرابلس، Latifa20021@yahoo.com

مشكلة الدراسة

وجود بعض التحديات أمام المؤسسات والمنظمات ومنها المكتبات تقف عائقاً نحو إدارة الجودة الشاملة.

أهمية الدراسة

- 1- نظام الجودة سمة من سمات عصر المعلومات.
- 2- المكتبة الجامعية من أهم مظاهر التقدم والرقى التي تتميز بها الجامعة.
- 3- كما تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات إذ تفنقر المكتبات لمثل هذه الدراسات.

أهداف الدراسة

- 1- إن الهدف من تحقيق الجودة في المكتبات تلافى حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها.
- 2- توظيف تكنولوجيا المعلومات في عملية جودة التعليم.
- 3- التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات.
- 4- التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات.

منهجية الدراسة

تم الاكتفاء بالاعتماد على المصادر النظرية ومراجعة الإنتاج الفكري فيما يخص موضوع المكتبة الجامعية ومواكبتها لتطورات العصر.

تساؤلات الدراسة

- 1- ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم؟
- 2- ما العناصر التي يقوم عليها مفهوم إدارة الجودة الشاملة؟
- 3- ما فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات؟
- 4- هل هناك معوقات تقف عائقاً عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات؟
- 5- هل لخدمات الانترنت دور كبير في تحسين وجودة أداء المكتبات؟

مصطلحات الدراسة

- 1- **المكتبة الجامعية:** هي مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها وتنظيمها واسترجاعها وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين.
- 2- **إدارة الجودة:** خلق ثقافة متميزة في الأداء تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل تكلفة وأقصر وقت.

3- **تقنية المعلومات:** هي جميع الوسائل والأدوات اللازمة وتتمثل في تقنية الاتصالات بعناصرها من الفاكس والراديو والفيديو تكس والحاسوب وشبكات المعلومات ومراسد المعلومات والانترنت والمؤتمرات عن بعد والبريد الإلكتروني وغيرها.

4- **مصادر المعلومات:** تعد مصادر المعلومات بأوعيتها المختلفة ينابيع المعارف الإنسانية لأنها تمد القراء والباحثين بما يحتاجونه من حقائق ومعلومات أساسية عامة ومتخصصة وهي تواكب اليوم احدث التطورات العلمية والتقنية في مجال الخزن والاسترجاع.

محاور الدراسة

تطرت الدراسة إلى المحاور الآتية

- 1- المكتبة الجامعية(مفهومها-أهدافها-وظائفها)
- 2- المكتبة الجامعية معيار لتقييم الجامعة.
- 3- مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- 4- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.
- 5- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.
- 6- مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.
- 7- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.
- 8- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.
- 9- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جودة التعليم.

الدراسات السابقة

1- **تامر محمد ابوالخير - الجودة الشاملة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية: تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة.**

تناولت الورقة موضوع الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية وتم تسليط الضوء على الغرض الرئيسي لتقييم الأداء داخل المكتبات الأكاديمية باعتبار أن التقييم يعتبر احد عناصر النجاح الأساسية لأي مكتبة أكاديمية كما تهدف الورقة إلى تدريب وتطوير أخصائيي المكتبات والمعلومات وأهمية ذلك بالنسبة لتطوير المكتبات ذاتها.

2- **محمود عبد الله الخوالدة، ماجد محمد الحياط- تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية.**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات جامعة البلقاء التطبيقية وقد تم تطبيق أداء الدراسة على 380 فرد ممن يستخدمون المكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وقد دلت نتائج الدراسة على أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستفيدين كانت في حفظ المراجع وأن أكثر المكتبات التي تقدم خدمات للمستفيدين كانت في المكتبة الرئيسية في الجامعة وقد أوصت الدراسة بإجراء دراسات أخرى مثل تقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية.

3- فاضل عبد الله حنا- معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مدى تطبيق جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها. مجلة العلوم الإنسانية، ع2، مج32، 2010.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية ومدى تطبيقها في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها وكذلك التعرف إلى الفروق من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي واشتملت العينة على 480 طالباً وطالبة من طلبة جامعة تشرين ولتحقيق هدف البحث صممت استبانته احتوت على 32 فقرة.

المكتبة الجامعية

تعد المكتبة الجامعية نوعاً متميزاً من المكتبات الأكاديمية وتعرف على أنها المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين في المجتمع الجامعي بما يتفق وأهداف الجامعة. (همشري، عليان، 1996)

وقد ظهرت المكتبة الجامعية في عدة أشكال من بينها المكتبة الرئيسية أو المركزية التي تخدم الجامعة بكامل كلياتها وأقسامها. وحالياً في بعض الدول تطورت الأشكال التقليدية إلى نظم وشبكات للمكتبات وخاصة بعد دخول الحاسوب إليها.

وقد أكدت الكثير من الدراسات على أهمية الدور الفعال للمكتبة الجامعية وأشارت إلى أن مستوى رقى الأمم وتقدمها يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي. وإن نجاح الجامعات مرتبط بخدمات مكتباتها. لأن تدفق المعلومات الذي نشهده اليوم في كافة التخصصات يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطور الرهيب في مجال البحث العلمي. وتعتبر المعلومات هي دعامة أساسية من دعائم التنمية في مختلف مناحي الحياة. وأمام هذا الانفجار المعرفي يجد الباحث نفسه أمام تحديات جديدة في مجال التعامل مع المعلومات. (مسلم، 1999)

كما تساهم المكتبات الجامعية مساهمة فعالة في التنمية من خلال إسهاماتها في البحث العلمي والتعليم وتوفير مصادر المعلومات التي يعتمد عليها عضو هيئة التدريس للوصول للهدف المنشود. من خلال ما توفره من مصادر ومراجع. حيث تمثل مركزا هاما في التعليم العالي من حيث وظيفتها التعليمية والعلمية والثقافية والتنقيفية باعتبارها الذاكرة البشرية التي تربط بين الماضي والحاضر. (الكميشي، 2010)

أهداف ووظائف المكتبة الجامعية:

- 1- تقديم المساعدة للرواد من طلبة وأعضاء هيئة تدريس وباحثين للقيام بالأبحاث العلمية.
 - 2- خدمة المناهج التعليمية.
 - 3- توسيع خدمات المكتبة وإثراء مقتنياتها بالدخول في شبكات المعلومات.
 - 4- حفظ خزن الرسائل الجامعية والدراسات والبحوث والمحاضرات.
 - 5- تبادل الخدمة المكتبية والمعلومات مع جميع مكتبات العالم.
 - 6- تدريب العاملين على إدارة المكتبات.
 - 7- تعتبر مركز لنقل التراث العالمي من لغة إلى أخرى.
 - 8- نشر البحوث العلمية.
 - 9- إرشاد القراء وتقديم خدمات الإعارة والمراجع بين المكتبات.
 - 10- توفير خدمات البث الانتقائي للمعلومات والبحث الالى المباشر. (حمادة، 1981)
- المكتبة الجامعية معيار لتقييم الجامعة:**

المكتبة الجامعية ضرورية للمجتمع الجامعي لما تقدمه من دعم للبرامج وتوسيع مجال الاهتمام والاطلاع وتطوير المكتسبات العلمية والمهارات الفكرية للباحثين وذلك لكونها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين.

ونظرا لأهمية المكتبة الجامعية والدور الذي تؤديه فقد حازت على الاهتمام المطلوب وأصبحت واحدا من مؤشرات الحكم على الجامعة ومستوى التكوين والتأهيل لأن مستوى رقى أو تقدم الدولة يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها وان نجاح الجامعات مرتبط بصلاحيته وكفاءة مكتباتها. (زاحى، 2010)

كما تعد المكتبة الجامعية من أهم مظاهر التقدم والرقى التي تتميز بها الجامعة في عالمنا المعاصر باعتبارها ساهمت في مواجهة التدفق الكبير في المعلومات أو ما يطلق عليه ثورة المعلومات إسهاما كبيرا ومن ذلك إعداد أو توفير مصادر هذه المعلومات والأجهزة لذلك.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

الجودة هي نظام قائم على التحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية الإدارية، وقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة يحمل معان كثيرة بالنسبة للباحثين.

ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها "نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار والتأكيد على التحسن المستمر لكافة الخدمات". (خفاجي، 1995)

ونستطيع القول بأن إدارة الجودة الشاملة تمثل بصفة عامة فلسفة إدارية هدفها رضا المستفيد وهذا لا يتأتى إلا بتضافر جهود أفراد المؤسسة للوصول إلى الجودة الشاملة المرجوة .

وقد تعددت آراء ووجهات نظر الباحثين حول إدارة الجودة الشاملة فمنهم من يرى أن الإدارة: تعنى التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين مستمر للجودة. فالجودة فتعنى تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد. (الترتوري، 2006)

"أما كلمة شاملة فتعنى البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من حاجات المستهلك وانتهاءً بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة له". (الترتوري، 2006)

ويمكن تعريفها على أنها نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار والتأكيد على التحسين المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات. (خفاجي، 1995)

وقد عرفها البعض على أنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يركز على القدرات المشتركة لكل من الإدارة أو الموظفين وذلك بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية. (الترتوري، 2006)

وعرفها ريلي على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المؤسسة والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف. (Rilay James، 1993)

"والجودة الشاملة أسلوب اداري يهدف إلى تطوير أداء المؤسسات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة تركز على فكرة الشمولية لتطوير تلك المؤسسات أو المنظمات". (عبدالحى، 2007)

وتعنى الجودة عند البعض على أنها فلسفة صممت لتغيير الثقافة التنظيمية بما يجعل المنظمة سريعة في استجاباتها ومرنة في تعاملها ومركزة على الزبون. أما البعض الآخر فيرى أن الجودة تعنى الإنتاج الأفضل والخدمة الأحسن أي أن الجودة تعنى مجموعة الخصائص والمظاهر

التي تظهر على المنتج أو الخدمة ومدى قدرة هذه الخصائص على إشباع حاجات الزبون.
(الترتوري، 2006)

ومع كل هذا الاختلاف في الآراء والتعريفات التي وردت إلا أنها تتفق بشكل عام على أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقوم على العناصر التالية:

- 1- " الالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة من أولى اهتماماتها.
- 2- التأكيد على أن عملية تحسين الجودة يجب أن تستمر دائما والعمل بشكل دائم من اجل تحسين العمليات التي يؤدي من خلال العمل.
- 3- التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرق العمل.
- 4- إشراك جميع الممولين والعاملين في جهود تحسين الجودة .
- 5- خلق علاقات عمل بناءة بين أفراد المؤسسة وذلك لدعم ثقافة تهدف إلى التحسين المستمر.
- 6- التركيز على مبدأ الجودة من خلال جميع مراحل العمل.
- 7- الاستخدام المستمر للطرق الإحصائية وأساليب البحث العلمي وتحليل المشكلات.
- 8- التركيز على تلبية حاجات المستهلك ورغباته". (Martinich، 1997)

مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات:

تسعى كثير من المنظمات ومنها المكتبات ومراكز المعلومات للارتقاء بمستوى الخدمات لتصل إلى مستوى الجودة الشاملة لتفي بمتطلبات روادها لأن الجودة تشكل عاملا أساسيا لنجاح المكتبات. (عباس، 1426)

لقد صار لزاما على المؤسسات والمنظمات ومنها المكتبات أن تبدأ بالتوجه نحو إدارة الجودة الشاملة حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة المتمثلة في :

- انخفاض الإنتاجية.

- زيادة التكاليف .

- نقص الموارد المالية.

- تبنى أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة.

- تدنى مستوى رضا المستفيدين.

- تدنى مستوى الرضا الوظيفي والولاء لدى العاملين.

- المنافسة الوطنية والإقليمية والعالمية. (الترتوري، 2006)

وقد تعددت تعريفات الباحثين لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. فمنهم من عرف مؤشر الجودة على أنها الفائدة التي تتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين. ومنهم من عرف إدارة الجودة الشاملة على أنها عملية تركز على فهم احتياجات المستفيدين والعمل على تحسين الخدمات الخاصة بالمستفيدين ومدى رضاهم على هذه الخدمات. (الترتوري، 2006)

ومنهم من حدد إدارة الجودة الشاملة في المكتبات إلى ثلاث مفاهيم أساسية وهي:

1- توافر المقتنيات المطلوبة.

2- إمكانية وسهولة الحصول على المقتنيات.

3- درجة نجاح المكتبة في إرضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية. (Brancolini، 1999)

- إدارة الجودة الشاملة تعتبر ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل يقود إلى خلق وتطوير مستمر وشامل.

- أنها مدخل لإدارة المنظمة يستهدف النجاح طويل المدى من خلال رضا المستفيد.

- أنها شكل تعاوني لانجاز الأعمال ويربط بين الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة ورفع من مستوى الأداء.

- تتمثل الجودة في الاستجابة لاحتياجات ورغبات المستفيد من خلال الاتصال بهم مباشرة وذلك للتعرف على رغباتهم وتوقعاتهم.

- أنها مجموعة من المبادئ والأدوات والإجراءات التي توفر التوجيه والإرشاد لأداء مختلف الأنشطة. (الهوش، 2004)

ومن خلال عرض المفاهيم السابقة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات يتضح لنا انه لوصول المكتبات ومراكز المعلومات إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتم على المكتبات مراعاة الأمور التالية:

- 1- يجب أن يضع مرفق خدمات المعلومات معايير وأسس داخلية لتحسين جودة الخدمات المعلوماتية ويعمل على تحقيقها.
- 2- يجب على المرفق المعلوماتي توفير ما يحتاجه المستخدمين والمستفيدين للوصول إلى جودة عالية.
- 3- يجب على مركز خدمات المعلومات أن يكون جزءاً نشطاً يساند من خلاله ما يقدمه من معلومات وخدمات لإدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة. (الهادي، 2002)

ويمكن تحديد أهم ماتعنيه الجودة داخل منظومة المكتبات

- 1- الجودة هي الثقافة التي ينبغي أن تتبنى من جميع العاملين بالمكتبات.
- 2- تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة وهذا يحتاج إلى الالتزام بمتطلبات الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا.
- 3- تهدف المكتبة من تحقيق الجودة إلى تلافى حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها.
- 4- ليس الهدف هو تحقيق الجودة فحسب وإنما هو العمل على مواصلة التطوير والتحسين. (عبيد، 2005)

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

- 1- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات.
- 2- التأكيد على جودة الخدمة.
- 3- توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة.
- 4- تقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين.
- 5- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة إلى جانب رفع كفاءة أدائها.
- 6- تحسين الروح المعنوية للعاملين.
- 7- تنمية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري. (الترتوري، 2006)

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

من ضمن المبادئ المتميزة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على أنها:

- 1- الإدارة بالحقيقة: أي اتخاذ القرارات الخاصة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقيق للبيانات التي تم تجميعها.

- 2- إلغاء التكرار في إدارة العمل المكتبي والقيام به بالشكل الصحيح منذ المرة الأولى.
 - 3- باعتبار أن العاملين هم أهم الموارد البشرية عليه يجب من تشجيعهم على لفت الانتباه لاي مشكلة دون خوف من الإدارة.
 - 4- منح الثقة للعاملين وذلك بقدرتهم على أداء العمل المسند إليهم والتي تساعد على تحسين جودة العمل (Rilay James، 1993)
 - 5- الاهتمام بالعاملين والاستثمار البشري عن طريق تطوير قدراتهم وتدريبهم وكفاءة إنتاجيتهم.
 - 6- تصميم البرامج بهدف التعليم المستمر وذلك لمواكبة آخر المستجدات في مجال التخصص.
 - 7- استخدام الأساليب الحديثة لتحسين الإنتاج.
 - 8- البحث دوما على الأساليب الحديثة التي تعمل على التحسين. (مجاهد، 2005)
- وقد حاولت المكتبات وعلى مر السنين تحسين خدماتها وذلك باستخدام أساليب مختلفة لإشباع رغبة المستفيد في الوقت المناسب.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات

- 1- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات.
- 2- قياس الأداء للجودة من خلال نتائج قابلة للقياس.
- 3- تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات.
- 4- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
- 5- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة. (عبيد، 2005)

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

لا يخلو الأمر في وجود بعض المعوقات التي قد تؤدي إلى عدم نجاح تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة والتي تتمثل في :

- 1- عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة فقد تتجاهل نظام المكافآت الذي يدعم البرنامج أو تتجاهل توفير المصادر والجهود اللازمة لتطبيقه.

2- عدم النظر إلى إدارة الجودة الشاملة نظرة متكاملة فقد يتم التركيز على البعض وإهمال البعض الآخر.

3- تقاعس بعض العاملين في المؤسسة لأنه من الضروري مشاركة جميع أفراد المنظمة والتزامهم المستمر وذلك لإنجاح برنامج الجودة.

4- تخوف بعض العاملين في المؤسسة من تحمل المسؤولية.

5- تبنى طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتناسب ولا تتوافق مع نظام إنتاجها وموظفيها مما يسبب في فقدان الثقة في نظام الجودة الشاملة. (درباس، 2002)

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جودة التعليم

تعتبر ثورة المعلومات الهائلة في مجال تخزين المعلومات واسترجاعها ونشرها من أبرز تطورات العصر التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات والتي لها اثر بالغ في خدمة المكتبات وتحسين أدائها. (المسند، 2000)

يجب أن توظف تكنولوجيا المعلومات في عملية جودة التعليم من خلال:

- 1- إنشاء مراكز تمييز وقدوة تتعرض للأوضاع المؤثرة مباشرة على جودة التعليم.
- 2- إدخال تقنية المعلومات ضمن محتويات المناهج والمقررات التعليمية كالوسائط المتعددة والتعليم الالكتروني عبر الانترنت وغيرها.
- 3- تأكيد أهمية التعليم عن طريق تحسين جودة تأهيل وتدريب المعلمين. (عبد الهادي، 2007)

ومن بين مجالات خدمة تقنية المعلومات في تحسين وجودة أداء المكتبات

أولاً: خدمة المعلومات الالكترونية

يقصد بالمعلومات الالكترونية اي معلومة تقليدية سواء كانت ورقية أو غير ورقية مخزنة الكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها أو المصادر المخزنة الكترونياً والمتاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر. (النوايسة، 2000)

وتشمل مصادر المعلومات عموماً ثلاثة أقسام:

- 1- المصادر المطبوعة: كالكتب والدوريات والأوعية الورقية الأخرى.

2- المصادر غير المطبوعة: وتشمل المصغرات الفيلمية والمواد السمعية.

3- المصادر الالكترونية: كالأقراص الليزرية، قواعد البيانات على الخط المباشر، قواعد البيانات على الأقراص الصلبة. (أبو زيد، 2005)

ثانياً: خدمات الانترنت ودورها في المكتبات

توفر شبكة الانترنت العديد من الخدمات للمستفيد كخدمة البريد الالكتروني، وخدمة الاشتراك في جماعات وقوائم المناقشة وخدمة الدوريات الالكترونية والتي تهدف إلى توفير وإتاحة المعلومات من خلال الحاسوب، وخدمة استرجاع وقواعد البيانات.

وان إدخال شبكة الانترنت إلى المكتبة فإنها تسعى للوصول إلى:

- الارتفاع بالمستوى.
- تعزيز الاتصال مع مراكز المعلومات بوسائل سريعة ومضمونة.
- تطوير خدمات المعلومات والاتصال بالمستفيدين.
- تعزيز خدمات الاستعلام ومشاركة المستفيد بالرأي.
- تدريب المستفيدين وتعليمهم.
- تأمين الوصول إلى المصادر الأخرى المتاحة عبر الانترنت. (السريحي، شاهين، 1997)

ومن ضمن الخدمات التي تقدمها الانترنت للمكتبات من الناحية التطبيقية

أ. الفهرسة والتصنيف

قبل دخول الانترنت للمكتبات كانت عملية فهرسة وتصنيف مصادر المعلومات تأخذ وقتاً كبيراً من جهد أمناء المكتبات ولكن بعد إدخال الانترنت يمكن الاطلاع على عملية الفهرسة والتصنيف بطريقة أكثر دقة وسهولة. (كليب، 1998)

ب- خدمات ومنتجات المعلومات

بما أن الانترنت عبارة عن مكتبة عالمية غنية بجميع مصادر المعلومات وان المكتبة دائماً تسعى لتحقيق حاجات المستفيدين من خدمات ومنتجات للمعلومات وعليه فان الانترنت توفر للمكتبة الكثير من الأدوات ومصادر المعلومات ومن بين هذه المصادر:

1- أدلة موارد الانترنت كأدلة منتديات النقاش وأدلة البرامج والفهارس.

- 2- منتديات النقاش والمؤتمرات الالكترونية.
- 3- الدوريات الالكترونية والنشرات.
- 4- أرشفة النصوص الكاملة.
- 5- الأعمال المرجعية العامة مثل القواميس والموسوعات.
- 6- أدلة استخدام الانترنت لجميع الفئات.
- 7- عرض برامج الحاسوب لجميع الأغراض ولجميع الحاسوب وملحقاته. (التزويرى، 2006)

ج. خدمات الإعارة

يستطيع المستفيد معرفة ما إذا كان الكتاب المطلوب موجود بالمكتبة أم لا من خلال البحث في فهرس المكتبة ومن تم يقوم المستفيد بزيارة المكتبة واستعارة المواد منها. (بديري، 1997)

ثالثاً: الدوريات الالكترونية

وهي دوريات تعد بشكل الكتروني بها مواضيع في كافة التخصصات ومنها ما يمكن الاطلاع عليها مجاناً ومنها ما ينبغي للمستفيد أن يدفع رسوماً لتصل إلى بريده الالكتروني. ومن مزايا الدوريات الالكترونية:

- سرعة النشر.
- التكشيف الالى.
- انخفاض التكلفة بالنسبة للمكتبات.

رابعاً: الكتب الالكترونية

حيث تنتج وتخزن الكترونياً بدلاً من الطباعة ويمكن إنتاج الكتب بعدة أشكال تشمل:

- 1- إنتاجها على الانترنت.
- 2- في أقراص مرنة أو مضغوطة.
- 3- على شكل ملف حاسب يمكن تحميله أو إرساله عبر البريد الالكتروني.

خامساً: المكتبات الرقمية

يوجد لها عدة تعريفات منها

- " هي مجموعة من المواد التي تم تحويلها إلى بيانات رقمية أو المواد المرمزة بصيغة قابلة للتبادل إلكترونيًا.
- هي المؤسسة التي تملك هذه المواد أو التي تتحكم في استخدامها .

- هي الجهة التي تربط في شبكة المؤسسات القائمة لتوفير الاتصال بالمعلومات الإلكترونية وتوفر أدوات البحث وتحمى حقوق التأليف.
- هي المكتبة التي تسمح لجميع أشكال المواد ضوئياً وتدخلها عن طريق لوحة المفاتيح وترميزها بهدف إتاحة الوصول إلى جميع مقتنياتها إلكترونياً من أي مكان.
- هي المكتبة التي يتوافر لديها اتصال بالإنترنت ومجموعة قواعد معلومات مليزة". (الكميشي، 2010).

مميزاتها

- 1- إدارة مصادر المعلومات آلياً.
 - 2- تقديم الخدمة للباحث من خلال قنوات إلكترونية.
 - 3- قدرة العاملين بالمكتبة الإلكترونية على التدخل في التعامل الإلكتروني في حالة طلب المستفيد.
 - 4- القدرة على اختزان وتنظيم ونقل المعلومات إلى الباحث من خلال قنوات إلكترونية.
 - 5- توفير للباحث زخم هائل من المعلومات سواء من خلال الأقراص المترابطة أو من خلال اتصالها بمجموعات المكتبات ومراكز المعلومات والمواقع الأخرى.
 - 6- تكون السيطرة على أوعية المعلومات الإلكترونية سهلة وأكثر دقة وفاعلية من حيث تنظيم البيانات والمعلومات وتخزينها وحفظها وتحديثها ، مما سينعكس على استرجاع الباحث لهذه البيانات والمعلومات.
 - 7- توفير الوقت لدى الباحث ، إذ يمكنه من خلال المكتبة الإلكترونية أن يحصل على ما يريد في أقصر وقت وأقل جهد.
 - 8- تمكن من استخدام البريد الإلكتروني والاتصال بزملاء المهنة والباحثين الآخرين لتبادل وجهات النظر وتوزيع الاستبيانات واسترجاعها.
 - 9- تتيح للباحث فرصة الاطلاع على البحوث والندوات والمؤتمرات العلمية ، وتوفر له فرصة كبيرة لنشر أبحاثه وكتابه.
 - 10- توفر المواد الإلكترونية العالية المتعددة كالصور والبيانات الرقمية والرسوم في شكل رقمي.
- (الكميشي، 2005)

المراجع

أولاً: الكتب

- 1- عمر احمد همشري، ربحي مصطفى عليان/ المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق، 1996. ص45.
- 2- محمد حمادة/ مدخل إلى علم المكتبات.- دار الشروق، جدة، 1981. ص54.
- 3- سمية زاحي/ المكتبة الجامعية فضاء التعلم والبحث في سياق نظام، المعلوماتية MDL30، 2010ع،
- 4- عباس خفاجي/ الجودة الشاملة.- الأردن، جامعة الإسرء، 1995.
- 5- محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان/ مرجع سبق ذكره، ص31.
- 6 - Rilay James. F(1993) Just Exactly what is Total quality Management Personal Journal.Vol.72 Feb .P32.
- نقلا عن محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان/ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات.- ط2.- عمان: دار المسيرة، 2006. ص30.
- 7- رمزي احمد عبد الحي/تقييم أداء الإدارة الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة.- الإسكندرية: دار الوفاء، 2007. ص85.
- 8- محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان/ مرجع سبق ذكره، ص31.
- 14Martinich J.S.Production and operation management an APPLIED modern APProach. John wiley and sons Inc New York. 1997
- نقلا عن محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان/ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات.- ط2.- عمان: دار المسيرة، 2006. ص34.
- 9- use and user studies for collection(1992)Brancolini Kristine .9-Evaluation in: Branin Joseph (ed) collection management for the 1990 chicago: American library.

- نقلا عن محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان/ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. ط2- عمان: دار المسيرة، 2006. ص206.
- 10- ابوبكر محمود الهوش/ إدارة الجودة الشاملة والعمل على تطبيقاتها بمرافق المعلومات/ عالم المعلومات والمكتبات والنشر: كتاب دوري نصف سنوي. لسان حال الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، مج6 ، ع2، يوليو 2004.
- 11- محمد محمد عبدالهادي/ التعليم الالكتروني عبر شبكة الانترنت، تقديم حامد عمار.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص38.
- 12- غالب النوايسة/ خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط1- عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص94.
- 13- حسن السريحي، شريف شاهين/ مقدمة في علم المكتبات . ط2- جدة: دار الخلود للنشر والتوزيع، 1997. ص305.

ثانياً: الدوريات

- 1- فيدان عمر مسلم "استخدام الانترنت في شبكة الجامعات المصرية." دراسة ميدانية. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س19، ع2 ابريل 1999. ص ص 5-45.
- 2- هشام عبد الله عباس/ قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج11، ع1. جمادى الآخرة 1426هـ. ص ص 35-52.
- 3- محمد الهادي" إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات." مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج9 ، ع17 يناير 2002. ص 161-162.
- 4- امانى جمال مجاهد/ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها على مؤسسات المكتبات والمعلومات
- 5- احمد سعيد درباس/ "إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي السعودية"، رسالة الخليج العربي، مج(14)، ع(50)
- 6- صالح المسند/ "تقنيات المعلومات والاتجاهات الراهنة في المكتبات ومراكز المعلومات " دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، مج5، ع3، سبتمبر. 2000. ص1.
- 7- فضل كليب/ "الانترنت ودورها التنموي في المكتبات" رسالة المكتبة، م23، ع1(مارس 1998)

8- لطفية على الكميشي/ "المكتبة الالكترونية: المفهوم والتطبيقات" مجلة اعلم:مجلة علمية محكمة يصدرها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة عبد العزيز العامة بالرياض ع 6 ، (ابريل 2010) ص ص 182- 206.

ثالثاً: المؤتمرات العلمية

1- لطفية على الكميشي/المكتبة الجامعية وتحدي العصر الرقمي(ورقة غير منشورة مقدمة للمؤتمر العالمي للتعليم) في الفترة 19-20/مايو/2010. الأردن

2- عصام عبيد/تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات (بحث منشور ضمن فعاليات ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة في الفترة من 18-20 / ديسمبر / 2005. بمكتبة الإسكندرية.مصر .

3- هاني احمد ابوزيد/ استخدام إدارة الجودة الشاملة في تكنولوجيا المعلومات (ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر العولمة والتحديات التكنولوجية) عمان.2005.

4- ظافر بديري/ "دور المكتبات في مواجهة الانترنت" ورقة مقدمة للمؤتمر العربي الثامن للمعلومات 1-4 / نوفمبر / 1997.

رابعاً: الرسائل الجامعية

1- لطفية على الكميشي/ المكتبة الالكترونية وتحديث العملية التعليمية والتربوية:دراسة مطبقة على قطاع التعليم العام بشعبية طرابلس-ليبيا(أطروحة دكتوراه غير منشورة 2005)