

استخدام ادارة الجودة الشاملة

لقياس تطبيق نظام Win Isis في الفهرس الالي للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية

رشيد حميد مزيد

د.جنان صادق عبد الرزاق

هيئة التعليم التقني

الجامعة المستنصرية/ كلية الاداب

المستخلص:

تعد ادارة الجودة الشاملة منظومة فكرية جديدة او نموذجاً ارشادياً تحتاج الى تغييراً كبيراً في التفكير والممارسة الادارية اذ انها مجموعة من المبادئ التي تمكن الادارة ان تتبناها من اجل الوصول الى اداء افضل، وهي مجموعة من ادوات احصائية لقياس الجودة اما اهم المبررات الاساسية لاجراء هذا البحث وهي. وتكمن اهداف البحث في تحقيق الاتي:

١. التعرف على المقياس المستخدم وفقاً للمعايير ومواصفه ISO برقم ٢٧٠٩ بتطبيق نظام Winisis في الفهرس الالي للمكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية.
٢. التعرف على الاجراءات العملية لتحديد حجم الفجوة في تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة على الفهارس الالية.
٣. بيان الاسس المعتمدة حول توفير المعلومات التي تساعد على تطوير وتحسين اداء الفهارس الالية.
٤. معالجة المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الفهارس الالية من خلال صياغة معايير جودة النظام المقترح.

لقد توصل البحث الى مجموعة من النتائج نوضحها كالآتي:

١. لقد اوضحت نتائج فحص وتحليل الفجوة لمطابقة استخدام نظام Winisis وتطبيقه على الفهرس الالي للمكتبة المركزية باعتماد مواصفه ISO برقم ٢٧٠٩ الخاصة بتطبيق الانظمة الجاهزة وكانت نسبتها (٤٦%) ومن ذلك نستنتج بامكانية الالتزام بتطبيقه وذلك بتوفير نسبة كبيرة في الافادة للمستفيدين.
٢. كما اظهرت نتائج التحليل والخاصة بالمستفيدين ان احدى الاسباب الرئيسية من استخدام الفهرس الالي في المكتبة هو سرعة الحصول على المعلومات.
٣. امكانية المكتبة التاكيد من اختيار مدققين داخليين من الافراد المسؤولين على اداء العمليات التي سيتم تدقيقها وان تضع برنامج سنوياً لفعاليات التدقيق الداخلي يغطي كافة العمليات المشمولة بنظام ادارة الجودة والخاصة (بالعاملين والتوثيق ووضع نسخ احتياطية واعداد التقارير الخاصة بنتائج التحقق)
٤. على المكتبة ان تعمل بالقياس والمراقبة على العمليات في التطبيق للتأكد من مطابقة التطبيقات العملية مع متطلبات تنفيذ نظام ادارة الجودة للنظام المطبق Win Isis. اما أهم التوصيات نبينها حسب اهميتها وكانت كالآتي:
١. على ضوء نتائج التحليل الخاصة بقياس مستوى الفرق (الفجوة) في اداء الفهرس الالي في المكتبة كان ذات مستوى مقبول وبذلك يتطلب من ادارة المكتبة اعتماد اساليب حديثة وتغيير مستمر في السياسة المعتمدة في طريقة تقديم الخدمة وبما يتلاءم مع متطلبات المستفيدين وذلك من خلال المراجعة المستمرة بتطبيق المعايير الدولية والاستطلاعات العامة والشاملة لاداء المستفيدين عن مستوى ما يقدم لهم من خدمة.
٢. ضرورة الاحتفاظ بنسخ اضافية من برامج النظام والقاعدة البيانات فضلاً عن ذلك امكانية عمل نسخ احتياطية من بيانات التسجيلات المدخلة في القاعدة في مكان امن ومن الضروري القيام بعملية تحديث اسبوعياً وتدقيق لعملية المدخلات في كافة مراحلها.
٣. رفع كفاءة العاملين وتنمية الكادر البشري في قسم الفهرس الالي من خلال توفير برامج تدريبية متخصصة ومتقدمة في مجال الحاسوب.

٤. اعادة النظر في استثمار امكانيات التي يوفرها نظام Winisis (كالقيمة الافتراضية وربط النص بالتسجيلات) التي تساعد في ايجاد خدمات اخرى للمستخدمين.

المشكلة:

ان التحول التي تشهده المكتبات اليوم واتجاهاتها نحو الاهتمام بتوفير الخدمات للمستخدمين الى الاهتمام بجودة تلك الخدمات وتقديمها بصورة افضل كان نتيجة للتغيرات الاقتصادية والتنظيمية التي تمر بها بمختلف انواعها وتبعيتها وبعد ان اصبح اغلب الخدمات التي تقدمها المكتبات متوافرة للمستخدمين انتقل الاهتمام الى مستوى جودة الاداء لتلك الخدمات اذ اصبح المستخدم يتطلع الى خدمات افضل في المستوى والجودة واكثر كفاءة وفعالية لقد بدأت المكتبة المركزية تستخدم نظم مختلفة منذو بداية الثمانينيات وغيرت أنظمتها الالية باستمرار دون ان تكون هناك أي دراسة او تخطيط مسبق واتجتها نحو استخدام النظم الجاهزة ومنها نظام Winisis الذي اقتصر استخدامه على تحويل الفهرس البطاقي الى الفهرس الالي. لذا تكمن مشكلة البحث في التساؤلات الآتية.

١. هل يمكن تطبيق ادارة الجودة الشاملة على Winisis في تحويل الفهرس الالي.؟
٢. ما هي الاجراءات المعتمدة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة على الفهرس الالي.؟
٣. ما هو مدى امكانية تطبيق اسلوب ادارة الجودة الشاملة من اجل رفع مستوى اداء الفهرس الالي على وفق متطلبات مواصفة ISO الدولية الخاصة بتطبيق الانظمة الجاهزة برقم ٢٧٠٩.؟

اهمية البحث والحاجة اليه

تعد ادارة الجودة الشاملة منظومة فكرية جديدة او نموذجاً ارشادياً تحتاج الى تغييراً كبيراً في التفكير والممارسة الادارية اذ انها مجموعة من المبادئ التي تمكن الادارة ان تتبناها من اجل الوصول الى اداء افضل، وهي مجموعة من ادوات احصائية لقياس الجودة اما اهم المبررات الاساسية لاجراء هذا البحث وهي.

١. عالمية نظام الجودة وهي سمية من سمات عصر المعلومات التي ارتبطت نحو تحسين قدرتها على تقديم افضل الخدمات للمستخدمين.

٢. عدم جدوى بعض الانظمة والاساليب الادارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة.
٣. اتصاف الجودة الشاملة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومنها استخدام النظم الالية الجاهزة في التطبيق.

٤. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات في الدول المتقدمة، وامكانية بيان مدى نسبة النجاح في تطبيقه على الانظمة الجاهزة مثل تطبيق نظام Winisis

٥. التاكيد على عملية التحسين والتطوير المستمر التي تساعد على عملية اتخاذ القرار بناء على الحقائق

اهداف البحث

وتكمن اهداف البحث في تحقيق الآتي:

١. التعرف على المقياس المستخدم وفقاً للمعايير ومواصفه ISO برقم ٢٧٠٩ بتطبيق نظام Winisis في الفهرس الالي للمكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية.
٢. التعرف على الاجراءات العملية لتحديد حجم الفجوة في تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة على الفهارس الالية.
٣. بيان الاسس المعتمدة حول توفير المعلومات التي تساعد على تطوير وتحسين اداء الفهارس الالية.
٤. معالجة المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الفهارس الالية من خلال صياغة معايير جودة النظام المقترح.
٥. تقديم المبادئ والاهداف العامة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات.
٦. توجيه أنظار المسؤولين الى أهمية إدارة الجودة الشاملة واستثمارها نحو تطبيق الانظمة الجاهزة في المكتبات الجامعية.

الاسئلة البحثية:

وتتوضح في الاتي:

١. ماهي الاساليب الخاصة للحصول على المعلومات التي تبين مدى توافق جودة تطبيق نظام Winisis في الفهرس الالي للمكتبة المركزية مع متطلبات وحاجات المستفيدين.؟
٢. هل تستخدم المكتبة القياس والمراقبة على عملية ادخال البيانات للتأكد من مطابقة التطبيقات العملية مع متطلبات تنفيذ ادارة الجودة للفهرس الالي.؟
٣. كيف يمكن استثمار الطرائق الاحصائية لتحسين ادارة الجودة في الخدمة التي تم اتمنها باستخدام نظام Winisis.؟
٤. هل تم اعتماد معايير ومواصفة ISO الخاصة بالفحص والقياس لاعتماد نظام Winisis في الفهرس الالي.؟

حدود البحث

الحدود الموضوعية وتشمل الاتي:

أ. تطبيق نظام Winisis في الفهرس الالي.

ب. دارة الجودة الشاملة.

الحدود المكانية: المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية.

الحدود الزمانية: ٢٠٠٩-٢٠١٠.

مفهوم ادارة الجودة الشاملة بالمكتبات والمعلومات واهدافها الاساسية:

لقد استخدمت ادارة الجودة الشاملة في مجال العلوم الانسانية والاجتماعية ومنها مجال علم المعلومات والمكتبات بتطبيق مجموعة من المعايير والاجراءات الهدف كان من تنفيذها الى التحسين المستمر كما انها تشير في اغلب الاحيان الى المواصفات والخصائص المتوقعة في العمليات الفنية والانشطة التي تتحقق من خلال تلك المواصفات اذ ان الجودة الشاملة توفر ادوات واساليب متكاملة تساعد المكتبات على تحقيق نتائج وخدمات مرضية فلقد كان الاهتمام بادارة الجودة الشاملة في المكتبات لايعني ان تجعل هذة المكتبات وخصوصا المكتبات الجامعية منشآت تجارية او صناعية تسعى الى مضاعفة ارباحها عن طريق تحسين منتجاتها، وانما كان الهدف منها تحسين في خدماتها التي تقدمها. ولكن ما ينبغي ان يستفيد منه هو تطوير اساليب الادارة لتحقيق الجودة في المخرجات وهو الهدف الاسمي التي تسعى اليه مؤسسات المعلومات^(١) اما بالنسبة الى اهم اهدافها الاساسية في مجال المكتبات والمعلومات فتتضمن الاتي^(٢):

١. امداد العاملين بالتنظيم والاجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة.
 ٢. تحقيق متطلبات المستفيد والتركيز المتناهي على ارضائية باعلى درجة ممكنة.
 ٣. تحفيز العاملين على اداء العمل بطريقة اسهل اكثر انتاجية.
 ٤. تحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية أي السبق والتطور والتوقع المستمر للتغيير والتطوير في رغبات العمل.
 ٥. رفع كفاءة الاداء ومعدلاته بما يعكس على تقليل التلف وتخفيض فترات التوقيت.
 ٦. تخفيض الوقت اللازم لانجاز الاعمال.
 ٧. تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
- ولكي يتم تحقيق ذلك يجب ان يكون هناك التزام من قبل ادارة المكتبة وهنا يتطلب تدريباً شاملاً لجميع العاملين في المكتبة ودراسة تحليل الانظمة المختلفة والاستماع الى رأي المستفيد واعادة تصميم الخدمة لتحقيق رضا المستفيد بصفة مستمرة. ولقد اضاف معزوز^(٣) اهداف اخرى لادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.
٨. ايجاد التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الاجل للمكتبات ومراكز المعلومات.
 ٩. بناء القدرات المؤسسة للمكتبات.

١٠. تحديد رؤية ورسالة المكتبات.
 ١١. توفير ادارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطا وثيقا بتنمية المقتنيات بالمكتبات.
 ١٢. تحسين بيئة العمل.
- متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات ومزايا الاساسية:**
- لقد اوضح (Masters)^(٤) المتطلبات الاساسية التي تؤخذ بنظر الاعتبار عند تطبيق ادارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات وشملت.
١. تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات.
 ٢. قياس الاداء للجودة من خلال نتائج قابلة للقياس.
 ٣. ادارة فاعلية للموارد البشرية بالجهاز الاداري والفني بالمكتبات.
 ٤. تعليم وتدريب مستمرين لكافة الافراد العاملين بالمكتبات.
 ٥. تبين انماط قياسية مناسبة لنظام ادارة الجودة الشاملة تكفلها المؤسسة الام التابعة لها هذه المكتبات
 ٦. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسن مستوى الاداء.
 ٧. تاسيس نظام معلومات دقيق لادارة الجود الشاملة.
- في حين اوضح (سمير الخطيب)^(٥) عند تطبيق الصحيح لادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات سوف تحقيق المزايا الاتية:
١. تحقيق جودة اداء عالية مع التحسين والتطوير المستمرين في كافة مراحل العمل.
 ٢. تعزيز الرغبة لدى الادارة العليا لحل مشكلات الجودة في المكتبة المعنية مع التركيز على الحقائق كاساس لاتخاذ القرار الصحيح.
 ٣. الاحتفاظ بالمستفيدين الحاليين وجذب مستفيدين جدد.
 ٤. بناء الاحساس الفعلي والشعور بالمسؤولية لدى العاملين.
 ٥. تقليل دورات العمل مع تقليل الفوارق المادية وترشيد افضل في استهلاك الطاقة.
 ٦. ابراز العمل الجماعي بشكل واضح في المكتبة مع تحسين بيئة العمل.
 ٧. الاسهام في تحسين نظام الاتصالات في المكتبة مع المكتبات المناظرة في الاهداف والتخصص.
 ٨. الاسهام في تطوير مقاييس الاداء.
- مجالات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات**
- ان اهم المجالات التي يمكن ان تطبق فيها ادارة الجودة الشاملة في المكتبات هي:
١. قياس اداء العاملين في المكتبة.
 ٢. قياس اداء خدمات المعلومات في المكتبة.
 ٣. قياس رضا المستفيدين من المكتبة.
 ٤. قياس فاعلية ادارة المكتبة.
 ٥. قياس الاجراءات الفنية ومدى اعتمادها على المعايير والمواصفات العالمية.
 ٦. قياس اداء الانظمة الجاهزة في معالجة التطبيقات الببليوغرافية ومدى اعتمادها على المعايير ومواصفة الايزو الدولية وهذا ما سوف يتم استخدام في البحث الحالي لبيان مقدار الفجوة في تطبيق المعايير الدولية لمواصفة الايزو باستخدام نظام Winisis في الفهرس الالي للمكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية.

تطبيق نظام Winisis/ CDS

لقد اظهرت العديد من قواعد البيانات المحلية والجاهزة نجاحا متفاوتاً في معالجة التطبيقات البيليوغرافية الا ان هذه الانظمة تتفاوت من حيث كفاءتها وحجمها، فاعليها كان ينقصه بعض المميزات المهمة على مستوى الحقل والتسجيلية والقدرة على استرجاع المعلومات بواسطة الربط البوليفاني، وقد يعود سببها الى ان هذه الانظمة لم تأخذ بعين الاعتبار اغلب التطبيقات البيليوغرافية ومن هنا ياتي دور استثمار امكانات نظام مجرب وجاهز وذو مرونة عالية مثل نظام التوثيق المحسوب/ الحزم المتكاملة لنظام المعلومات.

Computer Documentation system \Integrated \set of information system

خصائص نظام Winisis:

ان حزمة Winisis تعد من افضل النظم التي تلائم المكتبة العربية حيث تمتاز باهم الخصائص التي وضحتها كل من الزهيري^(٦) وعامر قنديلجي^(٧) وهي.

١. الامكانية المستمرة في التطور لمواكبة التغيرات والتعديلات سواء في مجال التوثيق او توفر الجانب التقني في الاجهزة والبرامجيات.

٢. تقوم على دعم النظام وتطويره وتعديله والاشراف عليه باستمرار مؤسستان كبيرتان هما اليونسكو ومركز التوثيق والمعلومات في الجامعة العربية، وبالامكان الرجوع اليهما.

٣. متاح مجاناً ولايكلف المكتبة او المؤسسة أي مبالغ مالية.

٤. يقدم بلغة العربية والفرنسية والاسبانية وبالامكان ترجمة واجهة النظام الى أي لغة اخرى مع توفير الادلة الارشادية والتعليمية الخاصة به من قبل اليونسكو.

٥. امكانية بناء قواعد البيانات مختلفة الانواع تعكس أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات.

٦. امكانية نقل البيانات من قواعد بيئية على نظام CDS/Winisis الى قواعد بيانات مبنية على أي نظام اخر ملتزم بالمواصفة الدولية/ iso-2907 الخاصة بتراسل البيانات رقم ٦٦٨.

٧. امكانية توفير تسهيلات في التصميم والانشاء دون الحاجة الى تطوير برامج عند كل تطبيق جديد.

٨. امكانية استرجاع التسجيلات بواسطة محتواها وذلك عبر لغة بحيث مقدمة مبنية على المنطق البوليفاني من خلال التعامل مع الملف المقلوب الذي يمكن بناؤه في خلال البحث في النصوص ايضاً.

٩. يوفر العديد من تركيبات عرض البيانات القياسية التي لاتحتاج الى خبرة في بناء قواعد البيانات.

وعلى اساس ما تقدم فان اللجوء الى استخدام الحزم الجاهزة بالنسبة الى اجراءات عمل الفهرس الالي في المكتبات ومراكز المعلومات هي الافضل، اذ سيكون بديلاً عن النظم المصممة وذلك اذ سوف توفر مجموعة من المعايير المعتمدة والمنطق عليها وهي^(٨):

١. سهولة وسرعة التشغيل.

٢. الاسناد والدعم.

٣. جودة التوثيق.

٤. امكانية التكيف والتوافق مع الاجهزة المختلفة.

٥. تسهيل الاتاحة من خلال كلمة المرور.

٦. امكانية التوسع كلما نمت خدمات المكتبة.

٧. امكانية استخدامها من عدة مستفيدين في نفس الوقت.

٨. توفر العروض المنشورة عن النظام

فضلاً عن ذلك فسوف تتوفر فيه الملامح الاتية^(٩):

٩. يكون متوافق مع تسجيلات مارك (MARC).

١٠. امكانية استخدام النظام ضمن شبكة من المكتبات الفرعية سواء على المستوى المحلي على الخط المباشر.

١١. امكانية التماز مع المستفيد مع السماح له باحداث التعديلات او الاضافات المطلوبة داخل الفهرس.

١٢. امكانية المتعددة لصيانة الملفات التي يسمح باضافة بتسهيلات متعددة تجعل الفهرس المحسوب متكيفا مع الظروف المتغيرة.

١٣. جودة النظام حيث من مميزاته اكتمال وتنظيم استرجاع المعلومات بوجود (١٢) مدخل للنظام يمكن عن طريقها استرجاع المعلومات في الفهرس الذي سوف يتم تطبيق الدراسة عليها يمكن استرجاع البيانات فيه عن طريق المؤلف او العنوان او رقم التصنيف او الموضوع او السلسلة او الناشر... الخ

الوظائف الرئيسية لنظام Win\ isis

سوف يوفر مجموعة من الوظائف الاتية: (١٠)

١. تعريف قواعد البيانات التي تحتوي على عناصر البيانات المطلوبة مع امكانية ادخال تسجيلات جديدة في قاعدة بيانات معينة.

٢. امكانية التعديل الشامل والاضافة والحذف ضمن حقول القاعدة الموجودة.

٣. بناء وصيانة ملفات وصل سريعة بشكل تلقائي ولكل قاعدة بيانات.

٤. امكانية استرجاع التسجيلات باستخدام محتوياتها عن طريق بحث متطور.

٥. عرض وطباعة تسجيلات محددة او اجراء منها وحسب الطلب.

٦. سهولة فرز التسجيلات باي تتابع ترغب به.

٧. تكوين نسخ احتياطية لبيانات قاعدة البيانات مع معالجة الحقول المتكررة.

٨. تحويل البيانات الى لغة XM لاغراض النشر على (النت).

٩. معالجة التسجيلات المتغيرة الطويل للحقول والحقول الفرعية وهذا من شأنه ان يوفر مساحة خزينة على القرص ويجعل امكانية خزن كميات كبيرة من المعلومات.

مواصفة ISO برقم ٢٧٠٩

لقد وضعت هذه المواصفة الخاصة بتبادل التسجيلات على الاشرطة المغنطة حيث تعطي صيغة عامة لتبادل التسجيلات الببليوغرافية وتسجيلات ذات العلاقة بها، وذلك بتقديم معيار دولي مصمم خصيصا ليستخدم بين نظم تجهيز البيانات وهي الصيغة التي تحدد المعارف Tags والمؤشرات indications ورموز الحقول الفرعية المستخدمة في التسجيلات الببليوغرافية التي اعتمدت كصيغة عامة لتبادل التسجيلات الببليوغرافية على المستوى الدولي والوطني الهدف منها كان لامداد المكتبات بمعيار ببليوغرافي دولي موحد والسماح بتبادل التسجيلات ببليوغرافية بين المكتبات من قاعدة بيانات الى اخرى والتي تستخدم نفس القالب (١١).

الجانب العملي

تجربة الجامعة التكنولوجية بتطبيق نظام Winisis في اتاحة الفهرس الالي للمستفيدين

لقد تاسست المكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية عام ١٩٧٥ وبدات باستخدام نظام CDS\isis عام ١٩٨٩ على اثر مفاتحة مقر الجامعة العربية في تونس لتزويدها بالنظام. وبدأ مشروع الحوسبة بحاسبتين نوع (IBM) وتم الاستعانة بمبرمجين لتتصيب النظام وفي بداية عام ١٩٩٠ تم تطبيق النظام وبدأ العمل بتحويل الفهرس البطافي الى فهرس الالي وذلك من خلال استمارة ادخال ورقية وهي ماتمثل البيانات الببليوغرافية المراد ادخالها في قاعدة البيانات وحينها صممت قاعدة بيانات (للكتب والرسائل الجامعية) واثاء العمل ظهرت مشاكل متعددة في تطبيق النظام المستخدم ومنها وجود قواعد

متعددة لكل نوع من البيانات (قاعدة للدوريات وقاعدة للكتب وقاعدة للرسائل الجامعية) وكان هذا يتطلب التحويل من شاشة الى اخرى، مما يؤدي الى ارباك في العمل وضياح الوقت.

وفي عام ٢٠٠٥ حولت المكتبة كافة مدخلاتها الى نظام CDS\ isis الذي يعمل في بيئة الوندوز Winisis والنظام حاليا متاح للاستخدام مباشرة للمستخدمين.

اما عدد الكتب المتاحة في الفهرس (٨٩، ٩١٠) كتاب كما يتضمن (١٤، ١٥٠) عنوان دورية اما عدد اطاريح الدكتوراه ورسائل الماجستير فقد بلغت (١٢٠، ٠٧٣).

ويتكون في وحدة الحاسب من (٨) حاسبات مخصصة لعملية استرجاع البيانات وعدد (٢) حاسبة لادخال البيانات وعدد (٢) حاسبة لادخال الدوريات وعدد (٢) حاسبة يتم حاليا تحويل بياناتها الى محرك بحث Genisis لنظام Winisis علما ان نظام المكتبة الالي حاليا مرتبط بشبكة داخلية بين اقسامها.

ويعمل في الوحدة (٥) من العاملين المؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات ذو خبرة لا تقل عن عشر سنوات. وهذا وقد عملت المكتبة المركزية على اتاحت فهرسها الالي على شبكة الانترنت وبالامكان الدخول اليه من خلال موقع الجامعة (www.uotig.org).

المقياس المستخدم وفقاً للمعايير والمواصفات المفروض توفرها في الفهرس الالي

المعايير والمواصفات						
مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
كليا	كليا	كليا	كليا	كليا	كليا	كليا
موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق
كليا	جزئيا	جزئيا	كليا	جزئيا	جزئيا	كليا
			١			هل يمكن البحث في المقتنيات باي شكل دون الخروج والدخول من النظام
			١			هل يمكن البحث في المقتنيات باي لغة دون الخروج والدخول من النظام
					١	هل يمكن البحث بالمؤلف
		١				هل يمكن البحث بالمؤلف المشارك
		١				هل يمكن البحث بالمترجم
					١	هل يمكن البحث بالعنوان
					١	هل يمكن البحث بالموضوع
					١	هل يمكن البحث بالسلسلة
					١	هل يمكن التي بالناشر
					١	هل يمكن البحث بالترقيم الموحد
١						هل يمكن البحث برقم الطلب
	١					هل يمكن البحث المركب باكثر من مدخل
		١				هل يمكن البحث المركب بالموضوع
				١		هل يمكن تعديل استراتيجية البحث
			١			هل يعطى النظام تقارير عن عدد التسجيلات المطابقة
	١					هل يعرض النظام التسجيلات هجانيا
١						هل يعرض النظام التسجيلات حسب درجة المطابقة
	١					هل تعرض النظام وضع الوعاء (معار) (مفقود) (موجود)
١						هل يستطيع النظام اظهار البيانات بشكل بظافة
					١	هل يستطيع النظام اظهار لبيانات بشكل قائمة
			١			هل يستطيع نقل التسجيلات الى اسطوانة مرننة خاصة بالمستفيد
			١			هل يستطيع الطباعة باي ترتيب مطلوب

					١	هل يمكن البحث المباشر بالوامر	
					١	هل يمكن البحث بالقوائم	
			١			هل يمكن البحث بقوائم الاسناد	
	١					هل يمكن اظهار تعليمات للمستفيد لتصحيح مساره	
	١					هل يسمح باستعراض التسجيلات حسب مستويات الفهرسه	
	١					هل مرفق به عرض لكيفية البحث	
		١				هل يمكن اعداد احصائيات عن عدد مرات اعاره المصدر	
			١			هل يمكن اعداد تقارير عن المواد التي لم تعار مطلقا	
					١	هل يحذف تلقائيا الاعوية المفقودة من الفهرس	
					١	هل يمكن اعداد تقارير دورية عن حجم الرصيد في المكتبة	
	١					هل يقدم النظام خدمات تدريب المستفيدين على الاستخدام	
	١					هل يتوافق مع برامج البحث في شبكة الانترنت	
	١					هل توجد كلمة للدخول للنظام	
				١		ما اقصى عدد من المستفيدين يستطيع التعامل معه في الوقت نفسه	
	١					هل يعرض النظام التسجيلات زمنيا	
					١	هل هنالك تطور دائم للنظام	
					١	هل يتعامل النظام مع الحروف اللاتينية والعربية	
					١	هل يتعامل مع مختلف انواع مصادر المعلومات	
٤	٩	٤	٤	٤	٥	١٠	عدد التكرارات
٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الاوزان
٠	٩	٨	١٢	١٦	٢٥	٦٠	النتيجة
						٢٥،٣	الوسط الحسابي المرجح
						٥٤،٠	النسبة المئوية
							لمدى المطابقة
						٤٦،٠	حجم الفجوة

الوسط الحسابي = مجموع (الاوزان × التكرارات)

المرجح مجموع التكرارات

$$= \frac{130}{40}$$

$$= 3,25$$

$$= 3,25$$

النسبة المئوية لمدى المطابقة = الوسط الحسابي المرجح

٦٠ (اعلى درجة في المقياس)

$$= \frac{25,3}{6}$$

$$= 4,21$$

$$= 4,21$$

حجم الفجوة = ١ - النسبة المئوية لمدى المطابقة

$$= 1 - 4,21$$

$$= 0,79$$

النتائج:

لقد توصل البحث الى مجموعة من النتائج نوضحها كالآتي:

١. لقد اوضحت نتائج فحص وتحليل الفجوة لمطابقة استخدام نظام Winisis وتطبيقه على الفهرس الالي للمكتبة المركزية باعتماد مواصفه ISO برقم ٢٧٠٩ الخاصة بتطبيق الانظمة الجاهزة وكانت نسبتها (٤٦%) ومن ذلك نستنتج بإمكانية الالتزام بتطبيقه وذلك بتوفير نسبة كبيرة في الافادة للمستفيدين.
٢. كما اظهرت نتائج التحليل والخاصة بالمستفيدين ان احدى الاسباب الرئيسية من استخدام الفهرس الالي في المكتبة هو سرعة الحصول على المعلومات.
٣. امكانية المكتبة التاكيد من اختيار مدققين داخليين من الافراد المسؤولين على اداء العمليات التي سيتم تدقيقها وان تضع برنامج سنويا لفعاليات التدقيق الداخلي يغطي كافة العمليات المشمولة بنظام ادارة الجودة والخاصة (بالعاملين والتوثيق ووضع نسخ احتياطية واعداد التقارير الخاصة نتائج التحقق)
٤. على المكتبة ان تعمل بالقياس والمراقبة على العمليات في التطبيق للتأكد من مطابقة التطبيقات العملية مع متطلبات تنفيذ نظام ادارة الجودة للنظام المطبق Winisis.
٥. امكانية المكتبة المحافظة على تطبيق ادارة النظام الحالي من خلال توثيق المدخلات المتعلقة في.
 - أ. المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الاداء.
 - ب. المتطلبات التشريعية والقانونية سارية المفعول.
 - ج. المتطلبات الاخرى الضرورية للتصميم والتطوير.
٦. امكانية اعداد مخرجات التصميم والتطوير بحيث يمكن التحقق منها وان تتصف بالآتي.
 - أ. تقي بمتطلبات مدخلات التصميم والتطوير.
 - ب. توفر معلومات ملائمة لاداء خدمات مستقبلية.
 - ج. تحتوي على معايير عالمية يمكن الاشارة اليها.
 - د. تحدد خصائص الاستخدام الامن والصحيح له.
٧. على المكتبة اجراء مراجعة منتظمة للنظام المطبق وفي مراحل مناسبة ومخطط لها وذلك لغرض تطبيق الادارة الجودة الشاملة تتضمن:
 - أ. الاعتماد على المتطلبات الموجودة حالياً.
 - ب. تشخيص ايه مشاكل واقتراح الاجراءات الضرورية لامكانية التصحيح.

التوصيات

نبينها حسب اهميتها وكانت كالآتي:

١. على ضوء نتائج التحليل الخاصة لقياس مستوى الفرق (الفجوة) في اداء الفهرس الالي في المكتبة كان ذات مستوى مقبول وبذلك يتطلب من ادارة المكتبة اعتماد اساليب حديثة وتغيير مستمر في السياسة المعتمدة في طريقة تقديم الخدمة وبما يتلاءم مع متطلبات المستفيدين وذلك من خلال المراجعة المستمرة بتطبيق المعايير الدولية والاستطلاعات العامة والشاملة لاداء المستفيدين عن مستوى ما يقدم لهم من خدمة.
٢. ضرورة الاحتفاظ بنسخ اضافية من برامج النظام والقاعدة البيانات فضلا عن ذلك امكانية عمل نسخ احتياطية من بيانات التسجيلات المدخلة في القاعدة في مكان امن ومن الضروري القيام بعملية تحديث اسبوعيا وتدقيق لعملية المدخلات في كافة مراحلها.
٣. رفع كفاءة العاملين وتنمية الكادر البشري في قسم الفهرس الالي من خلال توفير برامج تدريبية متخصصة ومتقدمة في مجال الحاسوب.

٤. اعادة النظر في استثمار امكانيات التي يوفرها نظام Winisis (كالقيمة الافتراضية وربط النص بالتسجيلات) التي تساعد في ايجاد خدمات اخرى للمستخدمين.
٥. الاستفادة من تجربة المكتبة والتنسيق بين المكتبات الفرعية في الجامعة لانشاء شبكة معلومات تهدف الى تحقيق التعاون وايجاد خدمات متنوعة للمستخدمين.
٦. على المكتبة الاسراع في ادخال جميع موجودتها من المصادر الثقافية واتاحتها للمستخدمين.
٧. بالامكان المكتبة ان تهيء شخص مختص يقوم بتدقيق البيانات المدخلة في قاعدة البيانات من حيث الاخطاء الاملائية.

الهوامش:

١. الهادي، محمد. ادارة الجودة الشاملة كمرافق المعلومات. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات مج ٩، ع ١٧، ٢٠٠٢ ص ١٩٨.
٢. عصام محمد عبيد. تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات مفاهيم اساسية. متاح في [www. 7taaweer.com/vb/showthread](http://www.7taaweer.com/vb/showthread)
٣. معزوز عبدالله. مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية متاح في [www. Qudsopenu.edu/conpeicnce/papers](http://www.Qudsopenu.edu/conpeicnce/papers)
٤. Masters, Denis. Total Quality Mangement in Libran \ www. erict.org/digsts/edu-ir
٥. الخطيب، سمير كامل. ادارة الجودة الشاملة والايزو مدخل معاصر. بغداد. مطبعة جعفر العصامي، ٢٠٠٨ ص ٧٧-٧٨.
٦. الزهيري، طلال ناظم. حوسبة مؤسسات المعلومات اجراءات الحقول الى البيئة الرقمية. عمان. دار دجلة ٢٠٠٩، ص ٥٥.
٧. قنديلجي، عامر ابراهيم. وفاء احمد سعيد البياتي. استخدام نظامي CDS/ISIS and foxpro في حوسبة اجراءات وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات دراسة مقارنة. المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات مج ٦، ع ٢، ٢٠٠٠ ص ٤-٥.
٨. ايريك، هنتر، ج. تحسيب عمليات الفهرسة في المكتبات ومراكز المعلومات تعريب جمال الدين محمد الغرايوي، الرياض دار المريخ، ١٩٩٢ ص ٣٠٢-٣٠٣.
٩. قمصاني، نبيل عبدالله. الحاجة الى تطبيق الانظمة الالية لادارة المكتبة الالكترونية. تجربة جامعة الملك عبد العزيز. وقائع المؤتمر الخليج العربي (جمعية المكتبات السعودية، ٢٠٠٠ ص ١٥٣).
١٠. الزهيري، طلال ناظم. حوسبة مؤسسات المعلومات اجراءات الحقول الى ابنية الرقمية. مصدر سابق ص ٥٣-٥٤.
١١. اسامة لطفي. مشكلات استخدام اللغة العربية في نظم استرجاع المعلومات الببليوغرافية. في تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، وقائع المؤتمر العربي للمعلومات (الثامن، ١٩٩٧) القاهرة. الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٦، ص ٥٦.