

تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية

د. عبد المالك بن السبتي

قسم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، الجمهورية الجزائرية.

A.Bensebti@ARN.DZ

مقدمة:

تسعى غالبية المؤسسات التوثيقية في وقتنا الراهن إلى الارتقاء بخدماها إلى مستوى يجعلها تنال رضى مستفيديها، ولن يتحقق ذلك إلا إذا انتهجت منهاجا تحدد به مواصفات دقيقة، هذه المواصفات يجب أن تكون امتدادا لمواصفات إيزو 9000 التي تجبر المكتبات ومراكز المعلومات التقيد بها على غرار المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية الأخرى، وبذلك تصبح خدمات المعلومات لها قيمتها الاستعمالية كما هو الشأن بالنسبة لبقية السلع والخدمات الأخرى. لذا فالمؤسسات التوثيقية الجزائرية بخاصة والعربية عامة مطالبة بتبني نظام الجودة إذا أرادت أن ترتقي إلى مستوى المكتبات ومراكز المعلومات في البلدان المتقدمة.

1. مفهوم الجودة

هي عبارة عن أداء العمل بمراكز المعلومات وفق معايير ومواصفات قياسية، وتستند في ذلك على كفاءة العاملين وخاصة في المجالات التي تغلب عليها الجانب الفكري، بمعنى وضع الموظف المناسب في المكان المناسب، وتحلي الجميع بالضمير المهني، والمهارة الفردية العالية.

إن تحقيق الجودة يتطلب توفر مجموعة من القواعد التقنية التي ينبغي لكل موظف أن يتقيد بها، والإجراءات المتمثلة في ترابط مهام الموظفين التي يجب على كل واحد منهم أن ينجزها في الوقت المناسب، وبالكيفية المناسبة.

يسمح منهج الجودة بالانتقال من جودة فردية إلى جودة جماعية ومنظمة، وبذلك فهو يؤدي إلى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة إلى مركز المعلومات بشكل يحقق الإشباع لدى المستفيدين منه. وبهذا يمكن القول أن الجودة تحقق من خلال اتباع تدابير مدروسة، بمعنى أنها تكتسب بفعل التدريب والتكوين والممارسة.

فإذا كان الهدف من تبني نظام الجودة في المؤسسات الاقتصادية هو بلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالزبائن، من خلال تحسين نوعية المنتجات، والرفع من مستوى الخدمات. فإن منهج الجودة لمراكز المعلومات الموجودة بهذه المؤسسات يتمثل في النجاعة، ودعم مصالح وإطارات المؤسسة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها.

إن منهج الجودة منهج يحقق التقدم بحيث يؤدي إلى إنجاز الأفضل على مستوى الخدمات المقدمة للباحثين والمسيرين، عن طريق معالجة وتحليل الوثائق، وتنويع منتجات المعلومات لإحاطة المستفيدين بكل المستجدات التي تخدم وظائفهم، وأبحاثهم. كما أن نظام الجودة هو أسلوب يسمح باستغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بمراكز المعلومات، بشكل يؤدي إلى تقليص النفقات، وإرضاء المستفيدين. كما أن منهج الجودة سيحقق التقدم لمركز المعلومات وللمؤسسة، على مستوى الخدمات المقدمة، والاستقبال، وآجال وضع الوثائق والمعلومات في متناول المستفيدين، وتنويع مصادر المعلومات المقدمة، والسيطرة على التكاليف.

إن سلوك نظام الجودة من جانب مركز المعلومات سيجعله في منافسة مستمرة مع غيره من مراكز المعلومات بالمؤسسات الأخرى، وإن كانت هذه المنافسة غير مباشرة. وتتجلى هذه المنافسة خاصة في استقطاب التجهيزات الحديثة، بما فيها تجهيزات الإعلام الآلي والاتصال، وتبني الطرق والأساليب المتطورة في تحليل المعلومات، ومعالجتها، وحفظها، وبثها للمستفيدين. وكذلك توظيف أخصائيي المعلومات ذوي المستويات العالية الذين يساهمون بشكل قوي في نظام الجودة بالمؤسسة.

يمكن كذلك اعتبار منهج الجودة بمثابة أداة قوية لتسويق المعلومات بمركز المعلومات، ورسم سياسة حكيمة في هذا الشأن لكسب زبائن جدد وضمن وفائهم تأدية للمهمة التي أنشئ المركز من أجلها. وبلوغ ذلك ينبغي لمركز المعلومات أن تطبق نظاما يغلب عليه طابع الدقة والصرامة، لتحقيق الأهداف المبرجة بكلفة معقولة. وبهذا يمكن القول أن منهج الجودة بالدرجة الأولى هو منج إدارة، وتسيير، وتدبير قبل كل شيء.

إن نجاح منهج الجودة يعتمد على مدى تحمل المؤسسة الأم لمسؤولياتها والتزامها بالمنهج التزاما كاملا، وهذا يتطلب منها تحديد سياستها في مجال الجودة والتعريف بها

والإعلان عن الأهداف الواجب تحقيقها. كما يجب عليها أن توفر الوسائل الضرورية لوضع هذه السياسة موضع التطبيق، وفي هذا الصدد يمكن الرجوع إلى المواصفات الدولية المتعلقة بتدبير الجودة.

وكما قلنا أن منهج الجودة يهدف بالدرجة الأولى إلى إرضاء المستفيدين ودفعهم للتردد أكثر على مركز المعلومات، فإن ذلك لن يتحقق فقط من خلال مضاعفة عدد العاملين بالمركز ولا باقتناء أحدث التجهيزات، بقدر ما يتوقف على نجاعة تنظيم العمل، وتوضيح العلاقات بين المستفيدين والموظفين بمركز المعلومات، ومدى استعداد العاملين لتحقيق الأهداف المرسومة، وعلى قدرة المؤسسة في خلق الدافعية والمبادرة لدى الموظفين من خلال وضع نظام المكافآت والحوافز على أساس دقة الخدمات ونوعيتها بما يؤدي إلى رضى المستفيد وحسن انطباعه وتعلقه المستمر بمركز المعلومات. لأن إدارة المؤسسة بمقدورها أن توفر جميع الوسائل، وتحدد الأهداف، وترسم السياسة العامة لأداء الوظائف المتنوعة، لكنها لا تستطيع أن تقوم بكل شيء بمفردها بعيدا عن مساهمات، ومبادرات العاملين سواء كانوا لهم علاقة مباشرة بالمستفيدين أو غير ذلك.

2. نظام الجودة والمواصفات الموازية

يمكن القول أن مواصفات أنظمة الجودة ستكون بمثابة اللغة العالمية لكافة أنواع المعاملات خلال السنوات القليلة القادمة، ذلك أن المستهلك العالمي الجديد يرغب في التعامل مع المؤسسات وهو متأكد، ولديه كل الثقة من توفر جميع الشروط التي تملئها مواصفات الجودة العالمية، وأن تكون جميع المنتجات حاملة لمواصفات إيزو 9000 التي لقيت قبولا عالميا. وتصنف هذه المواصفات إلى:

- إيزو 9001: تحدد مواصفات الجودة في أنشطة التصميم، التطوير، الإنتاج، التركيب والخدمات.
- إيزو 9002: تحدد مواصفات الجودة في أنشطة الإنتاج والتركيب والخدمات.
- إيزو 2003: تحدد مواصفات الجودة في مجال الفحوصات الطبية والاختبارات النهائية.

إن تبني مواصفات الإيزو يسمح بالحصول على الفوائد التالية:

- اعتبار شهادة المطابقة بمثابة بطاقة دخول إلى الأسواق العالمية.
- توفير الثقة للعملاء بقدرة المؤسسة على تزويد منتجات أو خدمات تطابق متطلباتهم واحتياجاتهم.
- استمرارية الجودة العالمية والخدمات.
- تحسين الوضع التنافسي للشركات لتمييز عن شركات أخرى غير حاصلة على تلك الشهادة وبالتالي الحصول على فرص تسويقية أكبر.
- تغيير فلسفة العمل من سياسة تهدف إلى الكشف عن العيوب والمشاكل، إلى سياسة تمنع حدوثها بالدرجة الأولى.
- تحسين طرق الجودة.
- تحسين الاتصالات ضمن المؤسسة، وبين المؤسسة ومورديها، وبينها وبين زبائنها من جهة أخرى.
- توثيق جيد للإجراءات وتعليمات العمل وتأسيس نظام لحفظ هذه الوثائق وضبطها مما يؤدي إلى التخلص من الإجراءات غير المجدية والوثائق الزائدة.

3 أهمية العمل الجماعي في إطار منهج الجودة

- إن تحقيق مبدأ إرضاء المستفيدين من مركز المعلومات يتوقف على قدرة الموظفين، وتكاثفهم في أداء الوظائف التالية:
- احترام نظام المداومة المحدد من قبل إدارة المؤسسة.
 - حسن استقبال المستفيدين.
 - مساعدة الباحثين في الوصول السهل إلى المعلومات والوثائق.
 - التحديث المستمر لمصادر المعلومات الموجودة بالمركز.
 - توفير الجو المناسب والمريح للمطالعة الداخلية.
 - تقديم خدمات البث الانتقائي للمعلومات والإحاطة الجارية على الخط المباشر.
- وإذا كانت غاية المؤسسة في إرضاء مستفيديها تفرض عليها مستوى مميز من الخدمات والأدوات والتجهيزات، فإن هذه الغاية لا يمكن بلوغها في غياب العناصر التالية:

- إتقان الموظفين لأعمالهم في إطار احترام القوانين والقواعد والآجال المحددة، بما يؤدي إلى خفض التكاليف، وتحسين النتائج.
 - أن تكون هذه الأعمال متكاملة مع بعضها البعض ومنسجمة مع السياسة العامة التي حددها الإدارة ومتحققة للعود المقدمة للمستفيدين، بحيث يشعر الجميع أن لهم مكانة ودور في نجاح المركز في أداء وظائفه.
 - إعطاء أي وظيفة، وأي عمل بمركز المعلومات طابع الخدمة بما يؤدي إلى كسب رضى المستفيدين.
- إن جودة مركز المعلومات يتأتى من خلال تحقيق الحد الضروري الأدنى بالمقارنة إلى مرجعية معينة، مع التطلع دوماً إلى بلوغ الجودة القصوى قدر المستطاع، وهذه الأخيرة في حقيقة الأمر قد تكون نسبية أو مطلقة في ظل العديد من المؤثرات، والضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي تحول دون الوصول إليها في معظم الأحيان. ولعل تنوع أدوات البحث واختلافها في بعض المكتبات ومراكز المعلومات المتطورة بالولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا رغم اتصافها بالجودة دليل واضح على ذلك. ومن وجهة النظر التقييمية فإن أدوات البحث الحديثة والمطورة التي تتصف بالجودة، قد تكون لا قيمة لها بالنسبة للمستفيد إذا لم تمكنه من الحصول على المعلومات والوثائق بالسرعة والكيفية المطلوبتين. لذلك يستوجب الأخذ بعين الاعتبار النجاعة والفعالية من وراء تطبيق جميع الإجراءات والوظائف التي تدخل ضمن إطار منهج الجودة.
- إن منهج الجودة يقتضي طرح مجموعة من الأسئلة لها علاقة بالإجراءات المكتبية التي تنصب على الوثائق والخدمات المقدمة للمستفيدين، ومن خلال هذه الأسئلة تتحدد السياسة التي يجب اتباعها لمعالجة كل صنف من المعلومات والوثائق الموجودة بمركز المعلومات، على أن يسير العمل وفق تصورات المستفيدين وليس كما يراه الموظفون.

4. تدابير نظام الجودة

- ✓ إقناع مديري المؤسسات الاقتصادية بأن توسيع نطاق الجودة إلى مراكز التوثيق ينبغي أن يحظى بالأولوية، لتحقيق المصلحة العامة. باعتبار أن جودة مراكز المعلومات لا يمكن أن تستثنى من فلسفة التنظيم والتسيير الجديدة.

- ✓ إدماج المهنيين بمراكز المعلومات ضمن حركة تدريب العاملين بالمؤسسات الاقتصادية على استخدام أدوات الجودة، واعتبارهم طرفاً مهماً في تحقيق النتائج المرجوة.
- ✓ انتهاج أساليب متطورة لتدبير الجودة، وفتح المجال لتبادل التجارب مع مراكز المعلومات الأخرى.
- ✓ قياس نتائج التحسينات ومقارنتها بالتكاليف خلال فترات زمنية متتالية، مع التركيز على نتائج الفترات الأكثر إيجابية، لإدراك المنافع الحقيقية التي يمكن الحصول عليها من تطبيق نظام الجودة.
- ✓ إجراء تحقيق تقييمي دوري حول رضا المستفيدين إلى جانب التقييم الداخلي للوظائف المنجزة والخدمات المقدمة، ومن المهم اكتشاف حالات عدم الرضا المحتملة بمعنى جوانب التباعد بين الرغبات المعلنة والعرض الحاصل بالفعل، والتوفر على معلومات من شأنها أن تساعد في وضع خطة لتنفيذ منهج الجودة التي تهدف المؤسسة إليه. ومن المهم كذلك التعريف بنتائج التحليل واستقصاء حالات عدم الرضا المسجلة، والتوصل جماعياً إلى الحلول الكفيلة بإصلاح الوضع وتفادي استمرار هذه الحالات.
- ✓ وضع مؤشرات دقيقة تتعلق بإنتاجية العاملين، وتسويق الخدمات والمعلومات، ونصيب المستفيدين بمختلف فئاتهم من المعلومات والوثائق، وأدوات البحث المساعدة لتنفيذ الخدمات في أعلى صورها، والدرجات التكوينية والتأهيلية للمكتبيين وأخصائي المعلومات.
- ✓ تطبيق منهج جديد لحوسبة جميع الرصيد الوثائقي، وإيجاد فضاء معلوماتي متعدد الوسائط يحقق رغبات معظم فئات المستفيدين، وتحقيق التشابك مع مراكز المعلومات بالمؤسسات المتجانسة الأخرى من خلال الشبكات المحلية أو الوطنية أو الإنترنت.
- ✓ إن تطبيق منهج الجودة بالرجوع إلى المواصفات الدولية يتطلب الاعتماد على جملة من الأدوات وأهمها التحليل الوظيفي، وتحليل القيمة، ورسم التخطيطات الخاصة بالمسببات والنتائج، ودراسات الترابط بين العناصر المختلفة. وهذه الأدوات تسمح بإبراز الاختلالات، وتحليل الوضعيات المختلفة، وتخطيط العمليات، وتنشيط التفكير، وتجنيد العاملين بالمؤسسة. ومن جهة أخرى يمكن

تحقق أسلوب امتياز لتجاوز الاختلالات التي تسجل ما بين دفتر الشروط والإنجازات، وتجاوز آجال التنفيذ في بعض الأحيان.

5. مقاييس الأداء

مؤشر الأداء هو بيان كمي يستعمل لتقويم ومقارنة أداء المؤسسة التوثيقية في تحقيق أهدافها، ولا يمكن الاستغناء عن المؤشرات باعتبارها أساس قياس تأثير الخدمات المكتبية على المستفيدين، وبالتالي تأثيرها على نوعية البحث والتدريس أو ما يعرف بالمروددية. وتعتمد المؤشرات بالدرجة الأولى على حجم المعطيات ذات القيمة التوضيحية التي تمثل تأثير الخدمات المكتبية على المستفيدين. ويجب أن تستجيب هذه المعطيات الإحصائية إلى جملة من المقاييس لكي تحقق نتائج مفيدة:

- أن تكون ملائمة لما يجب أن تقيسه، قصد الإجابة على التساؤلات المحتملة.
- أن يكون المؤشر واضحاً وخالياً من الغموض.
- أن تقاس خطوات المؤشر بكل دقة مع التعريف بالأنشطة والأشخاص والأشياء المقاسة، وهذا يجعل المؤشر قابلاً للتكرار.
- أن يكون المؤشر من بين الأدوات المساعدة على اتخاذ القرارات.
- أن يكون المؤشر أداة لكشف النقائص، سواء تعلق الأمر بالموارد البشرية، أو المادية، أو التنظيمية.
- أن يكون المؤشر سهل التطبيق بحيث ينال إقبالاً من جانب الخبراء وأخصائي المعلومات نتيجة عدم وجود صعوبات، وتعقيدات في تقييم الأداء.

6. مؤشرات الأداء

1.6 الإقبال على استخدام مركز المعلومات

- نسبة المستفيدين الحقيقيين مقارنة بالحيط
- نسبة المستعملين حسب كل فئة (باحثين، أساتذة، مهنيين، طلبة...)
- معدل الوفاء من جانب القراء، الذي يتوقف على إعادة التسجيل كل سنة من جانب المستفيدين
- معدل استخدام المكتبة عن بعد بالنسبة لكل المستفيدين، أو لفئة معينة منهم.

2.6 الرصيد الوثائقي

- نسبة الرصيد الحي إلى مجموع الرصيد
- نسبة الرصيد لكل تخصص من التخصصات الموجودة مقارنة بمجموع الرصيد
- نسبة الوثائق الإلكترونية، والوثائق التقليدية إلى مجموع الرصيد
- نسبة الوثائق تبعا لنوعيتها (كتب، دوريات، رسائل جامعية، وثائق سمعية بصرية... الخ).
- نسبة الرصيد المخصص للإعارة الداخلية، وكذلك الرصيد المخصص للإعارة الخارجية
- نسبة المقتنيات الجديدة إلى مجموع الرصيد
- معدلات إعارة الكتب والوثائق القديمة
- معدلات إعارة الكتب والوثائق الجديدة

3.6 جودة الفهارس

- نوعية الفهارس (تقليدية، آلية)
- معدل تحديث الفهرس
- استراتيجيات البحث في الفهارس
- المعدل الزمني للوصول إلى المعلومات البيبليوغرافية من خلال الفهرس
- علاقة الفهرس بالفهارس الأخرى محلية كانت أم خارجية

4.6 تلبية احتياجات المستخدمين

- سرعة اقتناء المعلومات والوثائق
- الوقت المخصص للمعالجة
- طرق عرض المعلومات والوثائق على القراء
- خدمات المعلومات عن بعد

5.6 خدمات المراجع

- طرق تجهيز الوثائق المرجعية
- نسبة الوثائق المرجعية الآلية إلى التقليدية

- الأدوات المسخرة لاستغلالها
- معدل تحديد الوثائق

6.6 رضا المستفيدين

- تغطية احتياجاتهم المعلنة من المعلومات
- نوعية الخدمات المقدمة لهم
- طرق الاستقبال المخصصة لهم
- الأخذ بعين الاعتبار مقترحاتهم وملاحظاتهم

الخلاصة

إن النهوض بقطاع المعلومات يتطلب تبني نظاما يؤدي إلى الرفع من مستوى الخدمات، وهذا يعتمد على جملة من الإجراءات أهمها تسخير جميع الإمكانيات المتوفرة لديها، وخاصة العمل الجماعي التعاوني بين جميع الكوادر الموجودة بها. وتبني تدابير نظام الجودة، ثم وضع مقاييس لأداء العمل والوظائف، والتقيد بمؤشرات أهمها الإقبال على استخدام مراكز المعلومات، وجودة الفهارس والبيبليوغرافيات، والأخذ بعين الاعتبار احتياجات المستفيدين بما يضمن رضهم المطلق.

مراجع البحث

1. إيريك سوتر، تعريب عبد اللطيف عبيد، منهج الجودة في المكتبة، المجلة العربية للمعلومات، تونس، 20، ع1، 1999.
2. بيرت ب بوكهورست، ترجمة د. خميس بن حميدة. قياس الجودة: توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية. المجلة العربية للمعلومات، تونس، م17، ع1، 1996.
3. Guide de la qualité. Collection Guides-Plus. MLP édition. Alger 1997.
4. Institut Supérieur de Gestion d'Annaba. Les concepts fondamentaux de la qualité, Alger 1997.
5. Institut Supérieur de Gestion d'Annaba, Stratégie générale et management de la qualité, Alger, 1998.
6. Normes ISO 9000, Journées d'études sur la qualité, Ain Touta, 1999.