

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

الفصل الخامس

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية

• التمهيد.

• ١/٥ مؤشرات الأداء لخدمات المكتبة الإلكترونية "نموذج ال-ISO".

• ٢/٥ النموذج المرشح لتطبيقه في المكتبات المصرية التي تتيح
خدمات المعلومات الإلكترونية.

١/٢/٥ مراحل التطبيق

٢/٢/٥ التطور الزمني للتطبيق

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية

التمهيد :

في الوقت الذي تتزايد فيه أعداد المكتبات (بمختلف أنواعها ودرجاتها) المطبقة لإدارة الجودة الشاملة في الدول المتقدمة. فإن المعلومات تشير إلى وجود بونٍ شاسع بين السواد الأعظم من مكتباتنا وأولى خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهي خلق ثقافة عامة مؤمنة بالتطبيق.

ومن هنا فإننا بحاجة ماسة لمن يأخذ بأيدي مرافقنا ومكتباتنا، ويضع أمامها مجموعة من الخطوات، كل خطوة تسلم للأخرى، تبدأ من المرحلة الصفرية، وهي مرحلة العدم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة - كواقع معظم مكتباتنا في المرحلة الراهنة - وصولاً إلى مرحلة التطبيق الفعلي ونشر ثمار هذا التطبيق.

ومن هنا فقد وجد الباحث من الأهمية البالغة لكي نصل إلى تطبيق فعلي دائم لإدارة الجودة الشاملة أن ندرس المراحل التي مرت بها بعض المكتبات المتطورة، المطبقة لإدارة الجودة الشاملة بنجاح، وكذا المراحل المعترف بها أكاديمياً، والتي لاقت قبولاً واسعاً في مجتمع إدارة الأعمال وتطبيقات الجودة الشاملة، للأخذ بها بعد تطويعها وتطبيقها على قطاع المكتبات والمعلومات المصري. ويمكن إبراز ذلك من خلال النماذج التالية :

١/٥ مؤشرات الأداء لخدمات المكتبة الإلكترونية "نموذج الـ ISO" (١):

طرحت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي تقريراً فنياً خاصاً بمؤشرات الأداء لخدمات المكتبة الإلكترونية، تضمن قائمة بمؤشرات الأداء، إضافة إلى الخدمات والأنشطة أو الموضوعات المقاسة. وأرفقت القائمة بوصف بمؤشرات الأداء، تضمن هدف المؤشر ومجال تطبيقه وتعريف به وطريقة تطبيقه والعوامل المؤثرة عليه ومصدره إضافة إلى المؤشرات ذات العلاقة به. وسيتم فيما يلي طرح هذه المؤشرات بصورة مبسطة قدر الإمكان حتى يمكن الاستفادة منها وذلك طبقاً لما هو موضح بالجدول رقم (١٧).

(١) ISO. Technical report, ISO / TR 20983, Information and documentation – performance indicators for electronic library services .- first ed. .- Geneva: ISO, 2003 .- 32 P.

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

الجدول رقم (١٧) مؤشرات الـ ISO لتقييم أداء خدمات المكتبة الإلكترونية

الخدمة والنشاط أو الموضوع المقاس	مؤشر الأداء
١ - الخدمات العامة	١/١/١ النسبة المئوية للجمهور الذي يمكنه الوصول للخدمة.
٢/١ الإمداد بخدمات المكتبة الإلكترونية	١/٢/١ النسبة المئوية لنفقات الإمداد بالمعلومات مقابل المجموعات الإلكترونية
٣/١ استرجاع الوثائق	١/٣/١ عدد الوثائق المحملة لكل جلسة
	٢/٣/١ التكلفة مقابل جلسة قاعدة البيانات
	٣/٣/١ التكلفة مقابل الوثيقة المحملة
	٤/٣/١ النسبة المئوية للجلسات الخاطئة
	٥/٣/١ النسبة المئوية لجلسات الفهرس الإلكتروني عن بعد
	٦/٣/١ النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقابل إجمالي الجلسات
٤/١ خدمات الرد على الاستفسارات	١/٤/١ النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسله إلكترونياً
٥/١ تعليم المستفيد (العميل)	١/٥/١ عدد المستفيدين الملتزمين بمتابعة (حضور) برامج خدمات التدريب الإلكتروني.
٦/١ التسهيلات	١/٦/١ عدد ساعات محطات العمل المتاحة لكل فترة تدريب
	٢/٦/١ جمهور المستفيدين (العملاء) لمحطات الوصول العامة
	٣/٦/١ معدل استخدام محطة العمل
٢ - إتاحة استخدام الموارد البشرية	
١/٢ تدريب العاملين	١/١/٢ عدد الملتزمين بحضور برامج التدريب الرسمية على تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة للعامل.
٢/٢ توظيف العاملين	١/٢/٢ النسبة المئوية للعاملين الموردين والمطورين لخدمات المكتبة الإلكترونية

وتفصيل الجدول السابق رقم (١٧) فيما يلي :

١ - الخدمات العامة (الخدمة أو النشاط) :

١/١ عام :

١/١/١ النسبة المئوية للجمهور الذي يمكنه الوصول إلى الخدمة (المؤشر)

:

- الهدف: قياس نجاح المكتبة في الوصول للجمهور المستهدف.

- مجال التطبيق: كافة المكتبات التي تحدد وتعرف جمهورها المستخدم لخدماتها الإلكترونية.

- التعريف بالمؤشر: النسبة المئوية للجمهور الذي يمكنه الاستفادة من خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبة خلال فترة زمنية محددة.

- طريقة التطبيق: اختيار عينة عشوائية من الجمهور المستفيد من الخدمات، وسؤال أفرادها عما إذا كانوا قد استخدموا إحدى الخدمات خلال مدة زمنية محددة، وينبغي أن تكون العينة المختارة ممثلة لجمهور العملاء (المستفيدين). ويمكن أن يتم تضمين هذه الأسئلة في داخل مسح عامة لاستخدام المكتبة.

ويتم حساب النسبة المئوية من خلال القيمة الحسابية (أ/ب) × ١٠٠ حيث إن

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية ...

:

(أ) عدد العملاء (في داخل العينة) الذين استخدموا خدمات المكتبة الإلكترونية خلال فترة زمنية محددة.

أما (ب) عدد العينة الإجمالي :

العوامل المؤثرة على المؤشر:

ينحصر الناتج بين صفر و ١٠٠ ، وكلما زاد الناتج من عام إلى عام ، فإن هذا يعني تطوراً للأفضل.

يمكن أن يتأثر ناتج العملية بعدد من العوامل الخارجية مثل العوامل الديموجرافية ، ومستوى التعليم والظروف الاقتصادية والاجتماعية العامة ووسائل الوصول المتاحة سواء في داخل المكتبة أو في داخل منازل العملاء... إلخ.

٢/١ الإمداد بالخدمات الإلكترونية (النشاط أو الخدمة) :

١/٢/١ النسبة المئوية لنفقات الإمداد بالمعلومات مقابل المجموعات

الإلكترونية (المؤشر) :

- الهدف: قياس بناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية.

- المجال: لكافة المكتبات ، وربما يستخدم لأجزاء محددة أو فروع معينة من

مجموعات المكتبة (مثل الجرائد وما شابه) ويمكن طرح المقارنة بين

المكتبات في حالة أخذ معايير محددة مثل اختلاف الموضوعات التي تعالجها

أو تصاريح المجموعات (استئجارها أو مقابل الانتفاع بها) في الحساب.

- التعريف بالمؤشر: توجه نفقات المكتبة الإجمالية إلى المجموعات

الإلكترونية التي تشمل الوثائق الرقمية والمجموعات الإلكترونية وقواعد البيانات. وتشمل النفقات في هذه الحالة التزويد ونفقات تأجير قواعد البيانات، ويمكن أن تشمل مقابل نفقات توصيل الوثائق الإلكترونية. وينبغي أن تأخذ قيمة الضرائب المدفوعة في الحسبان. ولا ينبغي أن تشمل النسبة المئوية للنفقات ما تم إنفاقه على البنية الأساسية للمعلومات المتمثلة في البرامج أو الأجزاء المادية أو الشبكات... إلخ.

منهج التطبيق :

يمكن الوصول إلى حساب النسبة المئوية للنفقات المكتبة على المجموعات الإلكترونية من خلال القيمة التالية :

$$(أ/ب) \times 100 \text{ حيث إن :}$$

أ : الإنفاق على المجموعة الإلكترونية.

ب: إجمالي النفقات على الإمداد بالمعلومات.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

هناك بعض العوامل المؤثرة على النتيجة النهائية، تتمثل في: "تخصص المكتبة والموضوعات التي تعالجها ونفقات تأجير بعض المجموعات (مثل قواعد البيانات) إضافة إلى تركيبة العملاء".

٣/١ استرجاع الوثائق (النشاط أو الخدمة) :

١/٣/١ عدد الوثائق المحملة لكل جلسة (المؤشر) :

- الهدف: يهدف المؤشر لقياس درجة حصول العملاء على بنود اهتمامهم

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

من المصادر الإلكترونية.

- المجال: كافة المكتبات.

- تعريف المؤشر: يتم تقسيم عدد الوثائق أو المداخل المحملة جزئياً أو كلياً من خلال كل مصدر إلكتروني على عدد الجلسات لكل خدمة خلال مدة زمنية محددة.

وينبغي أن يطبق ما سبق أيضاً على جلسات العاملين في المكتبة أو العملاء في أثناء الدورات التدريبية التي تعقد لهم.

منهج التطبيق :

يتم الوصول إلى عدد الوثائق المحملة في كل جلسة من خلال القيمة التالية:

أ/ ب حيث إن :

أ : عدد الوثائق أو المداخل المحملة من مصدر إلكتروني محدد خلال فترة زمنية محددة.

ب: عدد الجلسات على نفس المصدر الإلكتروني في الفترة نفسها.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

هناك بعض العوامل الخارجية التي يمكن أن يتأثر بها المؤشر وتتمثل في "مهارات العملاء ومستوى وسيلة الوصول للشبكة والمقابل المدفوع مقابل الوسيلة أو التحميل، وتوزيع الخدمة إضافة إلى إمكانية تأثر الوثائق المحملة بجودة وكفاءة خطط بحث العملاء.

٢/٣/١ التكلفة مقابل جلسة قاعدة البيانات (المؤشر) :

- الهدف: يهدف المؤشر لقياس التكاليف المتفق عليها مع مورد قاعدة

البيانات المتصلة بعدد الجلسات.

- المجال: لكافة المكتبات.

ويستخدم على مدار الوقت للمقارنة بين أكثر من قاعدة بيانات في مكان واحد أو القاعدة نفسها في أكثر من مكان، إذا أخذت الاختلافات في تصاريح استخدام (استتجار) قواعد البيانات، إضافة للمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية للعملاء في الحساب.

التعريف :

يتم تقسيم تكاليف كل قاعدة بيانات على عدد الجلسات في فترة محددة.

٣/٣/١ النسبة المئوية للجلسات الخاطئة (المؤشر) :

- الهدف: استكشاف ما إذا كانت قواعد البيانات الإلكترونية المتوافرة تقابل احتياجات العملاء.

- المجال: كافة المكتبات التي لديها قواعد بيانات إلكترونية مصرح باستخدامها.

- تعريف المؤشر: النسبة المئوية للجلسات الخاطئة من إجمالي الجلسات المنجزة لكل قاعدة بيانات خلال فترة زمنية محددة. وينبغي أن تأخذ جلسات العاملين وجلسات تدريب العملاء في الحساب. ولا ينبغي أن تأخذ الجلسات الخاطئة بسبب خطأ الكلمات السرية أو التعريف بالعملاء في الحساب.

منهج التطبيق:

حساب العدد الإجمالي للجلسات التي أمكن الإفادة منها إضافة إلى المحاولات غير الصحيحة خلال مدة زمنية محددة. ويكون هذا من خلال القيمة

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية ...

التالية :

(أ/ب) $\times 100$ حيث إن :

أ : عدد الجلسات غير الصحيحة (التي لم يتم الإفادة منها) على قاعدة بيانات مصرح بها خلال فترة زمنية معينة.

ب : إجمالي عدد الجلسات غير الصحيحة والصحيحة على خدمة المعلومات الإلكترونية خلال المدة ذاتها.

العوامل المؤثرة على القياس :

تتخصر النسبة المئوية بين ٠ و ١٠٠ ، ويعني الناتج المرتفع أن عدد القواعد غير كاف بالنسبة للعملاء.

١/٣/٤ النسبة المئوية لجلسات الفهرس الإلكتروني عن بعد :

- الهدف: استكشاف العدد الإجمالي لاستخدام الفهرس الإلكتروني من خارج مبنى أو مباني المكتبة.

- المجال: مخصص لكافة المكتبات التي لديها فهرس إلكتروني يمكن الوصول إليه عن بعد.

- التعريف بالمؤشر: النسبة المئوية لجلسات الفهرس الإلكتروني التي تمت من خارج المكتبة خلال فترة زمنية محددة.

- منهج التطبيق: يتم حساب عدد جلسات الفهرس الإلكتروني عن بعد والعدد الإجمالي للجلسات بصفة عامة على الفهرس الإلكتروني وفي خلال فترة زمنية محددة ويكون هذا طبقاً للقيمة التالية :

(أ/ب) $\times 100$ حيث إن :

- أ : عدد الجلسات عن بعد على الفهرس الإلكتروني.
ب: العدد الإجمالي للجلسات على الفهرس الإلكتروني.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تتحصّر نتيجة المؤشر بين ٠ و ١٠٠ ، ويعني ارتفاع المؤشر أن عدداً كبيراً من الجمهور يتعامل مع الفهرس الإلكتروني عن بعد ، وهذا يعني أن على المكتبة توجيه اهتمام أكبر إلى خدمة الفهرس الإلكتروني عن بعد. وسوف يتأثر المؤشر كثيراً بمستوى وسيلة الاتصال المتاحة للجمهور.

٥/٣/١ النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقارنة بكافة الزيارات (المؤشر):

- الهدف: استكشاف العلاقة بين استخدام المكتبة عن بعد وإجمالي الاستخدام.
- المجال: كافة المكتبات التي لديها موقع على الإنترنت يمكن الوصول إليه.
- التعريف بالمؤشر: يتم تقسيم عدد الزيارات الافتراضية لموقع المكتبة من خارج مبنى المكتبة خلال مدة زمنية معينة على عدد مرات الدخول إلى مواقع المكتبة على الشبكة الدولية وعدد الزيارات الفعلية إلى مبنى المكتبة خلال المدة نفسها.
- منهج التطبيق: يتم حساب النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقارنة بكافة الزيارات طبقاً للقيمة التالية:

أ

حيث إن :

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية ...
أ + ب + ج

أ : عدد الزيارات الافتراضية.

ب: عدد زيارات موقع المكتبة من داخل المكتبة.

ج : عدد الزيارات الفيزيائية (الحضور الفعلي إلى المكتبة).

العوامل المؤثرة على المؤثر :

تتخصر النسبة المئوية بين ١٠ و ١٠٠ ، ويعني هذا أنه كلما زادت القيمة ، كلما دل هذا على زيادة عدد الجمهور المتعامل مع موقع المكتبة من خارج المبنى ، مما يؤثر على تخطيط المكتبة لخدماتها مستقبلاً ، بضرورة الاهتمام بتقديم المكتبة لخدماتها لجمهور العملاء عن بعد. وسيتأثر هذا كثيراً بمستوى وسيلة الاتصال المتاحة للجمهور.

وتعرض قيمة هذا المؤشر على مدار الوقت التطور في استخدام عن بعد لخدمات المكتبة وتتم المقارنة بين الاستخدام الداخلي والخارجي لهذه الخدمات ، وبالتالي قياس مدى التطور الحالي.

٤/١ خدمات الرد على الاستفسارات (الخدمة) :

١/٤/١ النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسله إلكترونياً. (المؤشر) :

- الهدف: استكشاف الوسائل الإلكترونية للإجابة على الاستفسارات.

- المجال: كافة المكتبات.

- التعرف بالمؤشر: النسبة المئوية لعدد طلبات المعلومات المرسله إلكترونياً

خلال مدة زمنية محددة بالنسبة لإجمالي عدد طلبات المعلومات المرسله

خلال المدة نفسها.

منهج التطبيق :

يتم الوصول إلى النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسله إلكترونياً من خلال القيمة التالية:

(أ/ب) $\times 100$ حيث إن :

أ : عدد طلبات المعلومات المرسله إلكترونياً خلال فترة زمنية محددة.

ب: العدد الإجمالي لطلبات المعلومات المرسله خلال الفترة ذاتها.

العوامل المؤثرة على المؤشر:

يمكن أن يؤثر مستوى العاملين في المكتبة على قيمة المؤشر، ويشير تدني المؤشر إلى حاجة إلى تدريب العملاء على هذه الخدمة، كما يمكن أن يتأثر المؤشر بدرجة استخدام العملاء لموقع المكتبة بصفة عامة.

٥/١ تعليم المستفيد أو العميل (الخدمة) :

١/٥/١ عدد العملاء الملتزمين بمتابعة برامج خدمات التدريب الإلكتروني

(المؤشر) :

- الهدف: قياس نجاح المكتبة في تدريب عملائها على الخدمات الإلكترونية.
- المجال: كل المكتبات التي لديها جمهور معروف لديها ، وتقوم بخدمته.
- تعريف المؤشر: يتم بتقسيم عدد العملاء الذين يتم تدريبهم على الخدمة الإلكترونية خلال فترة زمنية محددة على المجموع الإجمالي.

منهج التطبيق:

يتم الوصول إلى عدد العملاء الملتزمين بمتابعة برامج التدريب على الخدمات الإلكترونية من خلال المعادلة التالية :

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

$$\frac{أ + ب}{ج} \text{ حيث إن :}$$

- أ : عدد الملتزمين بحضور الدورات التدريبية على الخدمات الإلكترونية.
ب : عدد جلسات برامج التدريب على الخط المباشر للخدمات الإلكترونية.
ج : الجمهور الإجمالي.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تعطي النتيجة النهائية للمؤشر رقماً محدداً، وتشير النتيجة المرتفعة إلى درجة من الكفاءة التي وصل إليها العملاء من خلال برامج التدريب. يتأثر المؤشر بعدد الدورات التدريبية، وخبرة العملاء بالنسبة لتقنية المعلومات ولا يقيس المؤشر كفاءة البرامج أو النفقات الخاصة بها.

٦/١ التسهيلات (الخدمة أو النشاط) :

١/٦/١ عدد ساعات محطات العمل المتاحة لكل فترة تدريب (المؤشر) :

- الهدف: قياس المتاح من محطات الخدمة بحساب الرقم المتوسط من ساعات المحطات التي يمكن أن تتاح للعملاء على مدار العام.
- المجال: كل المكتبات التي لديها معرفة جيدة بجمهورها ، ويمكن المقارنة بين المكتبات في حال أخذ الاختلافات في الرسالة والجمهور المستهدف في الحسبان.

- التعريف بالمؤشر: عدد الساعات التي تتيحها المحطة للعميل خلال العام.

منهج التطبيق:

يمكن الوصول إلى عدد ساعات المحطات المتاحة للجمهور من خلال القيمة

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات... 269

التالية:

$$\frac{(أ - ب) \times ج}{د} \quad \text{حيث إن :}$$

أ : إجمالي عدد المحطات.

ب : عدد المحطات التي لا تعمل.

ج : عدد ساعات المحطات التي تتيحها للعملاء على مدار العام.

د : إجمالي العملاء الذين يتم خدمتهم.

أما إذا كان جزء من المحطات الموجودة في إطار المكتبة لديه ساعات عمل مختلفة فتكون قيمة الناتج طبقاً لما يلي :

$$\frac{[(أ - ب) \times ج] + [(أ - ب) \times ج]}{د} \quad \text{حيث إن :}$$

أ : إجمالي عدد محطات الخدمة في المنطقة ١.

ب : إجمالي عدد محطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ١.

ج : عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ١ المتاحة للعملاء خلال العام.

أ : العدد الإجمالي لمحطات الخدمة في المنطقة ٢.

ب : العدد الإجمالي لمحطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ٢.

ج : عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ٢ المتاحة للعملاء خلال العام.

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية ...

د : عدد الجمهور الذي يتم خدمته.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

يعد عدد محطات الخدمة خاصة فيما يتعلق بالمكتبات العامة والمتخصصة أهم عامل مؤثر في هذا الإطار.

٢/٦/١ جمهور المستفيدين (العملاء) لمحطة الوصول العامة (المؤشر) :

- الهدف: قياس إتاحة المحطات التي تقدم الخدمة للعملاء.

- المجال: كل المكتبات التي لديها جمهور معروف لديها جيداً. ويمكن طرح

المقارنات بين المكتبات في هذا الإطار شريطة أن تأخذ رسالة المكتبة

وجمهورها المستهدف في الاعتبار.

- التعريف بالمؤشر: معدل الجمهور الذي يتم خدمته مقارنة بعدد محطات

الوصول العامة.

منهج التطبيق:

يمكن حساب الجمهور مقارناً بمحطة الوصول العامة طبقاً للقيمة التالية:

أ / ب حيث إن :

أ : الجمهور الذي يتم خدمته.

ب : عدد محطات الوصول العامة.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تنحصر قيمة المؤشر بين ٠ و ١٠٠ وتعد القيمة الأقل هي الأفضل، ويعتبر

عدد محطات الخدمة ذا دور مؤثر بالنسبة للمكتبات الأكاديمية والمتخصصة.

معدل استخدام المحطة :

- الهدف: قياس المعدل الإجمالي من استخدام المحطة التي تتعامل معها المكتبة في أي وقت دون تحديد.
- المجال: كافة المكتبات.
- التعريف بالمؤشر: النسبة المئوية من استخدام محطة الخدمة في وقت ما.

التطبيق :

يمكن الوصول لمعدل استخدام المحطة من خلال ناتج القيمة التالية:

(أ/ب) $\times 100$ حيث:

أ: عدد المحطات العاملة.

ب: إجمالي عدد المحطات.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

ينحصر الناتج بين ٠ و ١٠٠ ، وتعني الأرقام الأعلى أن المحطة تعمل بصعوبة (أو أن هناك أحمالاً زائدة عليها) ، وربما يشير هذا إلى حاجة لمصادر أخرى مساعدة.

ويمكن أن يتأثر المؤثر بوقت الاتصال ومحطات العمل المتصلة بالإنترنت وإتاحة المصادر المرجعية المطبوعة التي تعمل مصادر مساعدة للمصادر الإلكترونية.

٢- إتاحة واستخدام الموارد البشرية (النشاط المقاس) :

١/٢ تدريب العاملين (النشاط المقاس) :

١/١/٢ عدد الملزمين بحضور دورات التدريب الرسمية على تقنية

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

المعلومات والبرامج ذات العلاقة بكل عامل (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال الدورات التدريبية.

- **المجال:** كافة المكتبات.

- **التعريف بالمؤشر:** يتم تقسيم عدد الدورات التدريبية الخاصة بأنشطة تقنية المعلومات والبرامج التدريبية ذات العلاقة على عدد العاملين.

تغطي البرامج التدريبية التدريب على استخدام البرمجيات المتخصصة والأجزاء المادية للحاسب إضافة للتدريب على خدمات المعلومات الإلكترونية وعلى التعامل معها ويمكن أن تعقد هذه الدورات في داخل المكتبة أو خارجها من خلال الخبراء المحترفين.

منهج التطبيق:

يمكن الوصول إلى متوسط عدد الدورات التدريبية الرسمية على أنشطة تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة الخاصة بكل عامل من خلال ناتج العملية التالية :

أ / ب حيث إن :

أ : عدد ساعات التدريب على أنشطة تقنية المعلومات والبرامج التدريبية ذات العلاقة في مدة زمنية معينة.

ب : إجمالي عدد العاملين.

العوامل المؤثرة على المؤشر :

لا يوجد حد أقصى للنتيجة النهائية لناتج العملية السابقة وإن كان ارتفاع

هذه القيمة يشير إلى جودة التدريب، أما انخفاض هذه القيمة فيشير إلى الحاجة إلى برامج تدريبية أخرى ولا يغطي المؤشر أنشطة التدريب غير الرسمية.

٢/٢ توظيف العاملين: (نشاط مقاس) :

١/٢/٢ النسبة المئوية للعاملين الموردين والمطورين لخدمات المكتبة الإلكترونية (المؤشر) :

- **الهدف:** قياس دور المكتبة في تكوين عاملين قادرين على تقديم الدعم الفني لخدمات المعلومات الإلكترونية.

- **المجال:** كافة المكتبات المقدمة للخدمات الإلكترونية من خلال العاملين فيها، ويمكن استخدام المؤشر في المقارنة بين المكتبات ذات الرسالة المتشابهة والجمهور المتشابه.

- **التعريف:** يتم تقسيم العاملين (كل الوقت) إلى العاملين في مجالات تخطيط صيانة وتطوير الخدمات الإلكترونية والتقنية ومقدمي خدمات المكتبة عبر موقعها على إجمالي عدد العاملين (كل الوقت أيضاً).

منهج التطبيق :

يتم الوصول إلى النسبة المئوية للعاملين الموردين والمطورين لخدمات المكتبة الإلكترونية من خلال ناتج القيمة التالية:

(أ/ب) × ١٠٠ حيث إن :

أ : عدد العاملين (كل الوقت) الموردين أو المطورين أو الذين يقومون بأعمال الصيانة لتقنية المعلومات أو خدمات الإنترنت المقدمة من خلال المكتبة.

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

ب: إجمالي عدد العاملين (كل الوقت).

العوامل المؤثرة على المؤشر :

تشير النتيجة النهائية إلى حاجة المكتبة إلى درجة من تطوير العاملين في هذا الإطار ويتأثر المؤشر بحجم المكتبة ، فكلما كان حجم المكتبة قليلاً أدى هذا إلى إنفاق العاملين للجزء الأكبر من أوقاتهم في شئون التطوير والصيانة.

٢/٥ النموذج المرشح لتطبيقه في المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية^(١) :

فيما يلي أربع مراحل ، إضافة إلى مرحلة الإعداد (المرحلة الصفرية) يرى الباحث أنه يمكن الأخذ بها - بعد تطويعها - وتطبيقها على المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية - وكذا على غيرها من المكتبات المقدمة للخدمات التقليدية ، دون سواها - ، خاصة و أنها تبدأ من مرحلة العدم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، حتى مرحلة التطبيق الفعلي وجني الثمار وتبادل الخبرات. ويمكن تناول هذا بالتفصيل فيما يلي :

Implementation Phases :

١/٢/٥ مراحل التطبيق

وتتم مراحل التطبيق بأربع خطوات رئيسية (إضافة إلى خطوة الإعداد)

(١) تم الاعتماد في التخطيط المقترح على كتابي:

- مارش ، جون. أدوات إدارة الجودة الشاملة من الألف إلى الياء؛ ترجمة عبد الكريم العقيل. - القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة ، (بمبك) ، ١٩٩٦م. - ١٥٠ ص.
- جابلونسكي ، جوزيف. تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني؛ مراجعة عبد الرحمن توفيق . - الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك) ، ١٩٩٦م. - ٢٠٠ ص. - (إدارة الجودة الشاملة ، الجزء الثاني) .

تتبعها مجموعة من الخطوات الفرعية، يمكن استعراضها فيما يلي:

Phase O: preparation : الإعداد ١/١/٢/٥ المرحلة الصفريّة:

يبدأ التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمات عمومًا مع بداية المرحلة الصفريّة، أي مرحلة الإعداد، وقد سميت بهذا لأنها تسبق بالفعل مرحلة البناء والتخطيط. ويقوم المديرون في هذه المرحلة بصياغة رسالة ورؤية المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية، وكذلك وضع أهدافها وإعداد السياسة المدعمة بشكل مباشر للخطة الاستراتيجية للمكتبة - ويتم ذلك كله بمساعدة المدرب المحترف - وتنتهي هذه المرحلة بالالتزام بتخصيص الموارد الضرورية لتخطيط تطبيق الجودة الشاملة. ويمكن تلخيص هذه المرحلة فيما يلي:

تخاذ قرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة : Decision to Consider

T.Q.M.

تدريب المديرين : Directors Training

التخطيط الاستراتيجي : Strategic Planning

ويتكون التخطيط الاستراتيجي من :

أ - صياغة كل من رسالة المكتبة ورؤيتها : Mission & Vision

ينبغي أن تتسم صياغة الرسالة بالاختصار والدقة، مع التعبير عن هذا في ضوء الالتزام بمعايير الجودة، والاستجابة لمتطلبات العملاء. أما الرؤية فينبغي أن تتسم صياغتها بالاختصار وسهولة الفهم، حتى يتسنى لكل العاملين بالمكتبة فهم أدوارهم في تحقيقها .

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .
وتمثل رسالة المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية ورؤيتها معاً،
منهج عمل أو مذهباً في الحياة تجتهد المكتبة في تحقيقه. وفيما يلي نموذج
لرسالة مكتبة وآخر لرؤيتها:

(*) مثال رسالة: "أنا مكتبة "س" بمنطقة (-) بمحافظة (-) سياستنا هي:
"تقديم خدمات معلومات إلكترونية عالية الجودة، تلبي تماماً متطلبات
وتوقعات العملاء الحاليين والمرتقبين في الوقت المناسب وبسرعة كبيرة".
(مكتبة س)
(*) مثال رؤية: "سنوصل لعملائنا خدمات معلومات إلكترونية منافسة بدون
عيوب، في الوقت المحدد".

(مكتبة س)

ب - تحديد أهداف المكتبة: Define Objectives

ينبغي أن تتبع أهداف المكتبة من رسالتها السابق صياغتها، وينبغي أن تمس
الأهداف جميع نواحي المكتبة، بداية بالحفاظ على مستوى متطور للعاملين،
وحتى الحفاظ على بيئة عمل آمنة. كما ينبغي أن تتسم الأهداف بالإيجاز
والمرونة والديناميكية وإمكانية التغير بمرور الزمن.

ج - رسم سياسة المكتبة: Policy Planning

يتم في هذه المرحلة وضع سياسة المكتبة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، كما
ينبغي إبلاغها لجميع العاملين. وينبغي أن تشمل :
- إيمان المديرين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في داخل المكتبة.
- تطوير نظام الحوافز والترقية.

- الاعتراف بجهود العاملين، حتى لو كانت بسيطة.
- إشعار العاملين بالأمان الوظيفي.
- توطيد العلاقة بين الإدارة والعاملين.

اتخاذ قرار بالاستمرار : Decision to Proceed

تعتمد هذه الخطوة على تخصيص الموارد المالية اللازمة لإنجاز بقية المراحل مع ضرورة الإيمان الجازم بضرورة التطبيق.

الخطاب الافتتاحي للمكتبة : Library Speech

بعد اتخاذ قرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ووضع رسالتها، ورسم سياستها، ثم تخصيص الموارد اللازمة للتطبيق. يأتي دور الخطاب الافتتاحي للمكتبة، الذي يمثل عرضاً مختصراً لما سئلزم المكتبة نفسها به في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وفيما يلي نموذج لخطاب افتتاحي لإحدى المكتبات.

"أشعر بأن كل من في المكتبة (س) يجب أن يعد عملاءنا بالجودة، فهذا يمثل التزاماً للقيمة المستمرة للمكتبة. إن هدفنا هو تزويد كل عميل بخدمات معلومات إلكترونية عالية الجودة وخالية من العيوب، وهذا الالتزام ينطبق على جميع العاملين بالمكتبة. إن هذا التعهد المتعلق بالجودة يجعلنا مختلفين عن المكتبات التي تريد تحقيق أهداف قصيرة الأجل؛ لأن رؤيتنا طويلة الأجل. وإنه في ظل المنافسة الحادة، ينبغي أن يجعل كل منا هذا التعهد نصب عينيه، حتى نذكر دائماً ما يتوقعه العملاء من المكتبة".

(مكتبة س)

وينبغي لإنجاز الخطاب الافتتاحي للمكتبة ثلاثة أمور هي :

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

أ - تفهم رسالة المكتبة والإيمان بها.

ب - الصياغة الجيدة، ومعرفة ما سيضيفه الخطاب.

ج - التنفيذ.

ينبع أهم خطأ في هذه المرحلة من الاستخفاف باتخاذ قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال طبقة الإدارة العليا المسؤولة. والسبب الأساس في هذا الاستخفاف هو فتور الحماس عند هؤلاء، والذي ينبع في معظم أحواله من عدم توافر المعلومات، وبالتالي عدم توافر إرادة التغيير، حتى أنهم ليفوضون مرؤوسيهـم في اتخاذ قرار بشأن التطبيق أو عدمه !!.

Phase 1 : Planning : المرحلة الأولى: التخطيط : ٢/١/٢/٥

(١) نظرة عامة : Overview

في أثناء هذه المرحلة يتم إعداد خطة التطبيق التفصيلية، كما يتم تحديد هيكل الدعم، والموارد اللازمة للتنفيذ، إضافة لاتخاذ بعض القرارات المهمة الأخرى مثل إستراتيجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية. وفيما يلي الخطوات الضرورية لإنجاز هذه المرحلة.

أ - اختيار أعضاء المجلس الاستشاري لإدارة الجودة الشاملة. "المدير+ رؤساء الأقسام".

ب - اختيار منسق لإدارة الجودة الشاملة "يقع موقعه تحت المدير العام مباشرة في الغالب".

ج - تدريب كل من أعضاء المجلس والمنسق.

د - الاجتماع الأول لأعضاء مجلس إدارة الجودة الشاملة.

- هـ - إعداد مسودة خطة التطبيق.
- و - الموافقة على خطة التطبيق وتخصيص الموارد اللازمة لذلك.
- ز - اختيار الأهداف والعمليات.
- ح - اختيار المجلس الاستشاري لإستراتيجية التطبيق.

٢) تكوين الفرق : Forming the Teams

لكي يتم التطبيق بشكل ناجح، فإن تنظيم وبناء المكتبات عموماً (والمكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية خصوصاً) ، ينبغي أن يتحول إلى الفريق (أو الجماعة) ، الذي سيجعل إدارة الجودة الشاملة حقيقية، وهذا الهيكل المحدد سيصبح أحد العوامل الرئيسة في العناصر التالية، التي ينبغي تكوينها في هذه المرحلة. وهي :

أ- المجلس الاستشاري : Council

يتكون من مدير المكتبة (أو رئيس مجلس الإدارة في المكتبات الكبيرة) ورؤساء الأقسام (أو مديري القطاعات/الإدارات في المكتبات الكبرى). ومهمته إزالة العقبات الموجودة بين الكيانات الوظيفية وتسهيل الاتصال والتغلب على المقاومة التي ستواجهها فرق العمل، وكذا إعداد السياسات اللازمة للتطبيق.

ب- فرق العمل لتحسين عملية معينة : Process Action Team's

(Pat's)

وهي فرق يتم تعيينها من خلال المجلس الاستشاري، ويتم توجيهها لتحسين عملية معينة من خلال طرح الأفكار التي تعمل على التحسين.

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

ج- الخدمات الداعمة : Support services

يتكون فريق الخدمات الداعمة من مدير عام المكتبة ومنسق إدارة الجودة الشاملة، ومزيج من خدمات الخبراء والاستشاريين (إذا دعت الضرورة وأتيحت الموارد)، إضافة للخدمات التدريبية.

٣) معوقات التطبيق، واستشارة المستشارين عند الضرورة :

Obstacles to Implementation :

٤) المصداقية ودور المديرين : Credibility and the Role of Directors

تكمن مظاهر الفشل في هذه المرحلة في عدم القدرة على إقناع العاملين، أو المرؤوسين بجدوى إدارة الجودة الشاملة، وإذا لم يكن هؤلاء الأفراد المشاركين في مرحلة التخطيط مقتنعين بالمكسب الذي يمكن تحقيقه نتيجة التطبيق، فيجب التراجع، وإعادة تكوين جماعات العمل، والبدء من جديد حتى يوافق الجميع على المكاسب.

٣/١/٢/٥ المرحلة الثانية: التقييم والتقدير : Phase (2): Assessment

تتضمن هذه المرحلة توفير المعلومات اللازمة، وتتكون من المسوحات والتقديرات وقوائم الاستقصاء، والمقابلات في كل المستويات التنظيمية، وكذلك التقييمات الذاتية لتقدير إدراكات الأفراد والجماعات لنواحي القوة والضعف في خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة. وتشمل هذه المرحلة ما يلي :

أ) التقييم الذاتي : Self- Evaluation

وهو عبارة عن قائمة استقصاء توجه للعاملين، وموضوعة من خلال خبير تدريب ليس له مصالح في النتائج وتهدف لتقييم العاملين، ومن أشهر الأدوات

في هذا الإطار "أداة جرو سبي"، الموضحة من خلال الجدول رقم (١٨).

الجدول رقم (١٨) أداة جرو سبي للتقييم الذاتي

الخصائص	هذا هو حالنا دائماً	أحياناً نكون كذلك	لسنا كذلك
١- أن خدمات المعلومات الإلكترونية التي نقدمها عادة ما تشتمل على انحرافات تؤدي لعدم تحقيق متطلبات العملاء بدقة.			
٢- لدينا تركيز ورغبة على التعاون مع العملاء بعد الأداء الفعلي للخدمة.			
٣- إن العاملين بالمكتبة لا يعرفون ما تريده الإدارة فيما يتعلق بالجودة.			
٤- لا تعرف الإدارة على وجه التحديد تكلفة عدم التكيف مع الآخرين.			
٥- نعتقد الإدارة أن الجودة تمثل مشكلة سببها شيء ما خلاف الإدارة.			
النقاط	٥ نقاط	٣ نقاط	نقطة واحدة

جمع وتفسير النقاط :

من ٢١- ٢٥ "انتقادي" ← يحتاج إلى عناية مكثفة فورية.

من ١٦- ٢٠ "حذر" ← يحتاج إلى تكاتف الجهود لإعادة ثقته بالمكتبة من جديد.

من ١١- ١٥ "ساكن" ← يحتاج إلى اهتمام ومعالجة.

من ٦- ١٠ "ينبغي معالجته" ← يحتاج إلى مراجعة مستمرة.

من ٥ فأقل "تحت العلاج" ← يحتاج إلى النصح.

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

ب) التقدير التنظيمي : Organizational Assessment

وهو عملية منهجية تستخدم لقياس الوضع الحالي بخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة. ويتم هذا عن طريق فهم الذات وفهم العاملين وفهم المكتبة ككل، من حيث التوجهات والثقافة. ويفيد فهم التقدير التنظيمي للمكتبة في الوصول إلى توصيات قابلة للتطبيق ومؤدية إلى تطوير خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلالها.

ج) المسح الشامل للعملاء : Survey

يمثل المسح الشامل للعملاء أداة مهمة لتوصيل آراء وأفكار العملاء للقائمين على خدمات المعلومات الإلكترونية. كما يفيد في توصيل فكرة مفادها أن القائمين على خدمات المعلومات الإلكترونية مهتمون تماماً برضا العملاء ومقدرون لآرائهم. كما أن إجراء مثل هذه المسوح يساعد على تحديد ما الذي يتوقعه العملاء بصورة دورية؛ ففي كثير من الأحيان تفقد المكتبة كثيراً من عملائها لأسباب بسيطة، لم يتم أخذها في الحسبان، بالرغم من أنها قد تكون قابلة للحل الفوري.

د) إرجاع الأثر التدريبي : Training Feedback

يفيد إرجاع الأثر التدريبي - الذي عادة ما يوزع بعد أي برنامج تدريبي، ويتم وضعه من خلال خبير محايد - للتعرف إلى مدى فاعلية البرامج التدريبية.

هـ) المردود النهائي لنتائج التدريب : Training Results

ينبغي في هذا الإطار تعرف بعض الأمور مثل :

- مدى رضا المتدربين عن البرنامج.

- التعليم المكتسب من التدريب.
 - مدى تحسن الأداء في العمل.
 - هل البرنامج حقق النتائج المرجوة؟
- ويعتد ضعف المخصصات المالية، وكذا الوقت الكافي لإجراء التقييمات والمسوحات التحدي الأكبر الذي يمكن أن يواجه عملية التطبيق في هذه المرحلة.

٤/١/٢/٥ المرحلة الثالثة :

Phase 3: Implementation : التطبيق

نجد أن الاستثمارات التي تمت في أثناء المراحل السابقة تأتي بثمارها في هذه المرحلة، كما تبدأ المبادرات التدريبية محددة بشكل جيد لكل من الإدارة والعاملين، وبدعم كامل من المجلس الاستشاري، ونجد أيضاً أن الفرق الخاصة بعملية محددة "Pat's" تمنح الحق في تقييم وتحسين العمليات وتطبيق التغيير، وتشمل هذه المرحلة النقاط التالية :

- اختيار من سيتولى التدريب Facilitators Choice.
- تدريب المدربين Facilitators Training.
- الإمداد بمصادر معلومات عن إدارة الجودة الشاملة TQM Sources Supply.
- تدريب المديرين Directors Training.
- تدريب المرؤوسين "قوة العمل" Workforce Training.
- تشكيل فرق العمل Forming Team Work.
- أول قصة نجاح First Success Story.

وتكمن أهم مظاهر الفشل في هذه المرحلة في فترات التدريب، حينما لا يعي

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية ...
المتدربون أن هناك شيئاً جوهرياً سيتحقق نتيجة للتطبيق .

Phase4: ٥/١/٢/٥ المرحلة الرابعة: تبادل الخبرات ونشرها :

Diversification

يزود إنجاز المرحلة الصفرية ، وحتى المرحلة الثالثة (التطبيق) القائمين على خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبة بأساس معرفي جوهري؛ فالسياسة قد حددت، والاعتراضات على التغيير قد تم التغلب عليها، وقصص النجاح يمكن أن تتحدث عنها فرق العمل. وحتى هذه النقطة، ومع الخبرة الجديدة المكتسبة، ينبغي دعوة الأطراف الأخرى (التي يمكن أن تكون فروعاً للمكتبة، أو الموردين "كموردي قواعد البيانات أو خدمات المعلومات الإلكترونية أو الأثاث مثلاً") ويتم التوصية بتبادل ونشر الخبرات بمجرد الحصول على المصادقية بواسطة المكتبة الأم - المطبقة لإدارة الجودة الشاملة - وتشمل هذه المرحلة ما يلي :

(أ) دعوة الفروع التابعة لعملية التطبيق :

Subordinate Branches Brought Into Implementation Process.

(ب) إشراك الموردين في عملية التحسين :

Suppliers Brought Into Improvement Process

٢/٢/٥ التطوير الزمني للتطبيق : Time Development for

Implementation

ينبغي - وحتى تسير خطوات التطبيق بصورة طبيعية زمنياً - مراعاة ما يلي:
١- أن تتم عملية التخطيط لإدارة الجودة الشاملة عند نهاية المرحلة الأولى "الصفرية". وفيها ينبغي على إدارة المكتبة الاستمرار في طريق التطبيق،

مع موافقتها على تخصيص التمويل اللازم لإنجاز مرحلة التخطيط.

٢- أن تبدأ المرحلة الثالثة "التطبيق" مباشرة بعد موافقة المجلس الاستشاري على خطة التطبيق، وتخصيص الموارد اللازمة لذلك.

٣- أن تبدأ فرق العمل في مباشرة عملها بعد إتمام توفير الخدمات الداعمة لها " الاستشارية والتدريب " .

٤- أن تبدأ المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية في تخطيط جهودها لنشر وتبادل الخبرات، ولكن بدون التنفيذ حتى تحقق أولى قصص نجاحها.

وهناك أربع أدوات تقييم وقياس محددة، ينبغي استخدامها في أثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة لضمان نجاح التطبيق. وهي:

- التقييم الذاتي. - التقدير التنظيمي. - مسوحات العملاء. - تقييمات التدريب.

وبالرغم من أن التطبيق الفعلي غير محدد زمنياً لهذه الأدوات، إلا أن هناك أموراً منطقية ينبغي التنبيه إليها. وهي :

١- يشتمل القياس الأول على التقييم الذاتي بواسطة المديرين، ويمكن أن يتم ذلك في أثناء الاجتماع الأول خارج موقع العمل، وفي أثناء تطوير وصياغة رؤية المكتبة؛ فالتقييم الذاتي في هذه المدة يساعد المديرين على الإجابة على بعض الأسئلة المهمة مثل: ما سبب وجودنا؟ ما نقاط قوتنا؟ ما المجالات التي يمكن أن تتحسن فيها؟

٢- يتم تقديم تقييم ذاتي آخر، ولكن من خلال أعضاء المجلس الاستشاري، ويكون

نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية . . .

هذا الجزء الخاص بالمجلس الاستشاري للمكتبة ، من المديرين ومنسق الجودة. ويساعد هذا التقييم في فهم نواحي قوة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة ونواحي ضعفها. كما يفيد أيضاً في وضع خطة التطبيق، وميثاق عمل المجلس الاستشاري، الذي يعتمد على قوة المكتبة.

٣- يجب أن يستكمل التقدير التنظيمي قبل بدء المجلس الاستشاري في إعداد مسودة (بروفة) خطة التطبيق.

٤- يتم جمع تقييمات التدريب بعد كل جلسة تدريب للمديرين والعاملين بالمكتبة، ورفعها لقسم أو شعبة التدريب لتحليل واستخلاص النتائج. بعد ذلك يقوم قسم التدريب ومنسق الجودة بمراجعة النتائج كمتوسطات تقارن معها تحليلات جلسات التدريب مستقبلاً.

كما أن هذه النتائج ستعرض أيضاً على المجلس الاستشاري لإعادة التأكد من أن المبالغ المخصصة للإنفاق وضعت في مكانها الصحيح.

٥- وأخيراً تأتي دراسة العميل. وهذه المعلومات يجب أن تجمع قبل اتخاذ المجلس الاستشاري قراره الخاص بخطة التطبيق الإستراتيجية. وبعد ذلك يقوم منسق الجودة بتصنيف هذه الدراسات وتحليلها لتحديد نواحي القوة والضعف بخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة، ثم عرض النتائج على المجلس الاستشاري، ومرة ثانية سيقوم منسق الجودة بالاحتفاظ بهذه النتائج ثم القيام بتحليل الاتجاه بعد جمع مجموعة من النتائج الإضافية.

ويمكن إنجاز المرحلة الصفرية خلال عدد محدود من الشهور، كما يمكن إنجاز أول قصة نجاح - دون مبالغة - خلال فترة تتراوح ما بين ستة أشهر وسنة

بدءاً من المرحلة الأولى "مرحلة التخطيط".

الخلاصة

تم في الفصل الحالي: "نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية" تقديم نموذجين لتطبيقهما في قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية. وقُدِّم في هذا الإطار نموذج الـ ISO الذي وُضع بهدف مساعدة المكتبات في قياس خدماتها الإلكترونية، إضافة إلى نموذج نظري تم نقله من مجال إدارة الأعمال هو النموذج الذي تم ترشيحه للتطبيق في المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية. ويتكون النموذج السابق من خمس مراحل، تبدأ من مرحلة اتخاذ القرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وحتى مرحلة التطبيق الفعلي وجني الثمار وتبادل الأفكار، مع وجود كثير من الخطوات الفرعية، في داخل كل مرحلة. ويعد النموذج الحالي، نموذجاً جيداً، يتميز ببساطته، وكثرة انتشاره في القطاع الخدمي عموماً، وقد تم تطويعه حتى يتماشى مع قطاع خدمات المعلومات الإلكترونية، بصورة خاصة، ومجال المكتبات والمعلومات بصورة عامة.