



مجلة جامعة سبها للعلوم البحتة والتطبيقية  
Sebha University Journal of Pure & Applied Sciences

Journal homepage: [www.sebhau.edu.ly/journal/index.php/jopas](http://www.sebhau.edu.ly/journal/index.php/jopas)



الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة سرت: دراسة تحليلية

\*عبد السلام سالم الصالحين و عبير علي ساسي

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والمحاسبة، جامعة سبها، ليبيا

الكلمات المفتاحية:

إدارة الجودة  
الجودة الشاملة  
المكتبات الجامعية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية والتعرف على واقعها في المكتبة المركزية بجامعة سرت، كما هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيقها في مكتبة الدراسة، وقد أجريت مقابلة غير مقننة مع مدير عام المكتبات والنشر بالجامعة، كما تم إعداد استبيان وزعت على مدير المكتبة ونائبه ورؤساء الأقسام والوحدات الذين بلغ عددهم (23) واسترجعت (20) استمارة قابلة للتحليل، وقد استخدم مقياس ليكرث الخماسي لتحليل البيانات، فتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن اتجاه العينة كان محايد في كل محاور الجودة الشاملة، وبذلك فإن مؤشرات الجودة في مكتبات الدراسة ضعيفة بصفة عامة مقارنة بالمعايير التي يجب أن تتوفر في المكتبات الجامعية و أن العاملون بمكتبة الدراسة ليس لديهم دراية بمفاهيم الجودة الشاملة في المكتبات، كما أنه لا يوجد بمكتبة الدراسة متخصصون في علم المكتبات والمعلومات.

Total quality in the central library at the University of Sirte: an analytical study

\*Abdussalam S. Alsalhin, Abeer A. Sasi

Department of Business Administration, Faculty of Economics and Accounting, Sebha University, Libya

Keywords:

Quality management  
total quality  
University libraries

ABSTRACT

The study aimed to define the concept of total quality in university libraries and to identify its reality in the Central Library at the University of Sirte. It also aimed to identify the possibility of its application in the study library. To collect the required data, a semi-structured interview was conducted with the Director General of Libraries in the University of Sirte. Besides, a five-point Likert Scale questionnaire was designed and distributed to the library Director, his representative and the heads of the departments and units in the university. The participants of the study were 23 from which (20) forms were back to be ready for analysis. The data was analyzed statistically by the use of electronic software. The study reached a number of results, the most important of which was that the sample direction was neutral in all the axes of total quality, and thus, the quality indicators in the study libraries are generally weak compared to the standards that must be available in university libraries. There was also an indication that the study library workers were not familiar with the concepts of total quality in the libraries. And in the study library, there were no specialists in library and information sciences.

المقدمة:

والشفافية والجودة، والأخير هو محور بحثنا هذا. ((فالجودة هي مفهوم إداري حديث نسبيا يقوم على استراتيجية عمل تركز على التحسين المستمر والتجديد والابتكار، وتجنب تبذير الموارد المادية والبشرية لتحقيق رضا المستفيدين)) [1] ، وقد تبنت مؤسسات التعليم هذا المفهوم لتحقيق أهدافها في توفير مخرجات

يجب أن تشتمل على ملخص علمي لأهمية وتطور موضوع البحث وتنتهي يشهد العالم الحديث متغيرات عدة في جميع الميادين، السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية... وغيرها، بفضل ثورة المعلومات والاتصالات التي قلبت الموازين، ونتج عنها تطورات هائلة في عالم الاتصالات والتكنولوجيا، وأسفر عن هذا التطور ظهور العديد من المصطلحات كالعولمة

\*Corresponding author:

E-mail addresses: [abd.alslem@sebhau.edu.ly](mailto:abd.alslem@sebhau.edu.ly), (A. A. Sasi) [abe.sasi1@sebhau.edu.ly](mailto:abe.sasi1@sebhau.edu.ly)

Article History : Received 02 March 2021 - Received in revised form 23 July 2021 - Accepted 14 September 2021

2- الاطلاع على معايير المكتبات الجامعية وخاصة المعايير التي قدمها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لمقارنتها بواقع مكتبة الدراسة.

3- الاستبيان: حيث تم إعداد استمارة استبيان موجهة للعاملين بالإدارات والأقسام والوحدات بالمكتبة المركزية وقد تم توزيع (23) استمارة استرجع منها (20) استمارة قابلة للتحليل.

4- المقابلة: أجريت مقابلة غير مقننة مع مدير عام المكتبات والنشر بالجامعة.

#### حدود الدراسة :

1. الحدود الزمنية: الفترة من 2021/1/1 إلى 2021/2/1.
2. الحدود المكانية: المكتبة المركزية بجامعة سرت.
3. الحدود الموضوعية: الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

#### الدراسات السابقة:

دراسة الخالودة، محمود عبدالله؛ الخياط، ماجد محمد. [2] ، تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية.

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مكتبات كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق الدراسة على 380 فرد ممن يستخدمون المكتبات ، واتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، وقد نتج عن الدراسة أن أكثر الخدمات المتوقعة كانت حفظ المراجع بينما كانت أقل الخدمات المتوقعة هي المعلومات التي تهم المستفيدين ، وأن أكثر المكتبات التي تقدم خدمات للمستفيدين هي المكتبة الرئيسية في الجامعة.

دراسة الكميثي، لطيفة علي(3). المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات و معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ، كما هدفت إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات في عملية جودة التعليم وقد تطرقت الدراسة إلى عدة محاور من الناحية النظرية لموضوعات شاملة لموضوع الدراسة وقد اعتمدت في منهجها على المصادر النظرية ومراجعة الانتاج الفكري فيما يخص موضوع المكتبة الجامعية ومواكبتها لتطورات العصر.

دراسة حنا، فاضل عبدالله [4] ، معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : مدى تطبيق جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية ومدى تطبيقها في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وكان حجم العينة 480 طالباً وطالبة ، ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استبانة احتوت على 32 فقرة.

دراسة خضير، علي عبدالصمد[5] ، . الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة.

هدفت الدراسة إلى التعريف بالتطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومدى تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة من أجل رفع كفاءة الملاك الوظيفي العامل في المكتبة ومعرفة

نوعية وكمية ، تناسب متطلبات سوق العمل واحتياجاته. والمكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات تنهت إلى ضرورة تطبيق الجودة الشاملة للرفع من كفاءة العاملين ، والرقى بالخدمات التي تقدمها ، لإشباع رغبات المستفيدين منها وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم المعلوماتية.

#### مشكلة الدراسة:

تحتاج المكتبات الجامعية في ليبيا بصفة عامة إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة جوانبها ، كالموقع والمبنى والإدارة والمجموعات والخدمات ، من أجل تحسين مستوى أداؤها وتلبية مطالب المستفيدين وإشباع رغباتهم من المعلومات التي يحتاجونها في مسيرتهم العلمية، الأمر الذي دعا إلى دراسة المكتبة المركزية بجامعة سرت للوقوف على واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة بها.

#### أهمية الدراسة:

1. كون أن الجودة الشاملة سمة من سمات عصر المعلومات.
2. تناولها لموضوع في غاية الأهمية لقياس كفاءة أداء المكتبات الجامعية.
3. تنبع أهمية الدراسة من فوائد تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وما يترتب عليه من تحسين خدماتها والرقى بها.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. التعريف بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.
2. الوقوف على واقع الجودة الشاملة في مكتبة الدراسة.
3. التعرف على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في مكتبة الدراسة.

#### تساؤلات الدراسة:

1. ما مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟
2. ما واقع الجودة الشاملة في مكتبة الدراسة؟
3. ما إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في مكتبة الدراسة؟

#### منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل استمارات الاستبيان للحصول على البيانات الأولية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات الباحثين.

#### مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة كافة العاملين بالإدارات والأقسام والوحدات بالمكتبة المركزية بجامعة سرت والذين بلغ عددهم (23). كما أجرت مقابلة غير مقننة مع مدير إدارة المكتبات والنشر بالجامعة.

#### أدوات جمع البيانات:

1- أدبيات الموضوع: حيث تم الاطلاع على بعض من الكتب و الدوريات والرسائل الجامعية ومواقع في الانترنت وأعمال المؤتمرات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وقد تم الاستعانة بها في الجانب النظري والعملية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية وتبسيط الضوء على المشاكل التي يواجهها العاملون بها واقتراح بعض الإجراءات التي تنقل من تلك المشاكل ، حيث تم إعداد استبيان وزع على العاملين بالمكتبات ، كما تم استخدام الأساليب لتحليل البيانات. وقد أكدت الدراسة أن المبحوثين على اختلاف أنواعهم لهم دراية بحضور المؤتمرات والندوات وورش العمل والبرنامج. وأوصت الدراسة على ضرورة إجراء بعض الفعاليات والبرامج المكتبية في الكلية.

Golnessa Galyani Moghaddam[11], Mostafa Moballeghi. Total Quality Management in Library and Information Sectors. The Electronic Library · November 2008.

الغرض من هذه الورقة هو تقديم لمحة عامة عن إدارة الجودة الشاملة في قطاعي المكتبات والمعلومات، والتركيز على تطبيق إدارة الجودة الشاملة فهما ، كما استعرضت تجارب المكتبات التي تتبنى هذه الطريقة. وفي نهاية الورقة يتناول المؤلفان العوائق التي تحول دون تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.

### الجانب النظري

#### التطور التاريخي للجودة الشاملة

تعاطم الوعي بالجودة منذ نهاية الحرب العالمية الثانية حيث كانت الأهمية منوطة بعمليات التفتيش والرقابة حيث بدأت الشركات اليابانية في استدعاء العلماء الأوربيين لتطوير مفهوم الجودة في الشركات اليابانية ومن أشهرهم ديمنج وجوران اللذان بدأ في تعليم اليابانيين تقنيات ومفاهيم الجودة التي كانت الشركات الأمريكية لا تهتم بها في هذا الوقت ويعد ادوارد ديمنج Edward Deming رائد الجودة الأمريكية أبرز من استخدم وطبق الرقابة الاحصائية على الجودة حيث اعتمد على جمع معلومات عن مستوى الجودة من خلال الرقابة على عمليات الانتاج اثناء تنفيذها ، ثم قام بتحليلها باستخدام الاساليب الاحصائية من اجل الوقوف على مستوى الجودة المتحقق.

فكانت أول مراحل الوعي بالجودة هي مرحلة الاهتمام بالتفتيش والفحص الذي كان يتم باستخدام الوسائل الفنية منذ ظهور نظام الانتاج الكبير وعادة ما كانت تتم متابعة الجودة اثناء عملية الانتاج ذاتها. حيث كان التركيز في قياس الجودة محصوراً في عملية الفحص حيث يتم استبعاد المعيب منها وكان الفحص عشوائياً استناداً الي التقديرات الاحصائية وانحصرت مسؤولية الرقابة على الجودة في مدير الجودة وكانت عملية التفتيش والفحص لأغراض الجودة فقط. كذلك لم يتم الاهتمام بمعرفة وارجاع اسباب العيوب وتتبعها ولم تخلو المنتجات من العيوب في هذه المرحلة وكان في تلك الفترة مفهوم الجودة يدور حول مطابقة المواصفات فقط حيث يتم تصميم المنتج وفقاً لما يريده المنتج وليس وفقاً لما يريده العميل.

ثم تتابعت النظريات والممارسات الإدارية التي تؤكد على الجودة إلى أن قامت الشركات الأمريكية بتطوير وتوسيع مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية بإضافة جوانب أكثر شمولاً وعمقاً واستخدمت اساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين وتفضيل اساليب تأكيد الجودة ليصبح اسلوباً رقابياً استراتيجياً على الجودة الاستراتيجية.[12]

#### مفهوم الجودة الشاملة:

إن مفهوم الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة التي ساعدت في رفع روح التنافس بين المنظمات الصناعية والخدمية على حد سواء

الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين. وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها قلة الملاكات الوظيفية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات ونسبتهم غير مطابقة للمعايير ، كما أن المساحات الموجودة في مكتبة الدراسة جيدة يمكن استغلالها بشكل أفضل في المستقبل.

دراسة خريمت، فاضل عبد علي[6] أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات : الخدمات والعاملين – آليات التطوير. هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين والخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات، كما هدفت إلى وضع إطاراً نظرياً لأسس الجودة التي تساعد في تقييم العاملين والخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات. وكانت أهم نتائج الدراسة وضع أسس تطبيق الجودة الشاملة لبيتي يمكن الاعتماد عليها في قطاع المكتبات والمراكز المعلومات والتي توضح مدى أهمية تطبيق بعض المحاور التي تتبناها إدارة الجودة الشاملة، وضرورة اعتماد بعضاً من الأنظمة والمقاييس في تطبيق الجودة كجودة الخدمات.

دراسة عليان، ربي مصطفى[7]. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مبادئها، متطلباتها، خطواتها ومشاكلها.

هدفت الدراسة إلى التعريف بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية فيما يتعلق بالمبادئ والمتطلبات والخطوات والمشكلات وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ينبغي لإدارة المكتبات الجامعية العمل على تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة جميعها، و أيضاً على إدارة المكتبة الجامعية العمل على توفير نظام مناسب للمعلومات يقوم بتزويدها بكافة البيانات والمعلومات المسندة لعملية اتخاذ القرار الصحيح بالوقت والكمية والنوعية المناسبة. ثانياً: الدراسات الأجنبية.

Application of Total Quality Management in ، [8] Mange Ram.

University Libraries. International Journal of Research in Humanities and Social Studies Volume 5, Issue 10, 2018, PP 25-31

هدفت الدراسة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في الهند. ، وقد تمت دراسة سبع مكتبات جامعية في دلهي وهاريانا وراجستان وأوتار براديش. وتم إعداد استمارتي استبيان، الأولى تم توزيعها على أمين مكتبة كل جامعة وتم إرجاعها بنسبة 100٪. والثانية تم توزيعها على المستفيدين وكان عددهم 560، رجع منها 510 (91.07٪). بعد تحليل البيانات تم الكشف عن أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا يرقى إلى المستوى المطلوب ولا توجد مكتبة حاصلة على شهادة ISO. كما قدم الباحث في نهاية الدراسة بعض الاقتراحات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

Gurjinder Singh, Ravi Kumar, Navdeep [9]. Total quality management in academic libraries. Journal of Library Science and Information Technology, January-June, 2018

الهدف من هذه الدراسة هو تقديم لمحة عامة عن إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية. حيث ناقشت الجوانب المختلفة لإدارة الجودة الشاملة مثل المفهوم والتعريف وما إلى ذلك. كما ناقشت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات الكليات وفوائدها وأدواتها وفنيها.

Sivankalai, Thulasi Kavitha Yadav[10]. Total Quality Management in Academic Libraries: A Study. International Journal of Educational Research and Technology. Volume 3 Issue 1 March 2012: 66 - 72

في هذه المرحلة تم تأسيس قسم للجودة وأوكلت إلى هذا القسم مهام مراقبة جودة المنتج واختيارها ورفع التقارير عن الخدمة أو الخدمات المقدمة. المرحلة الرابعة:

اتاحت هذه المرحلة قيام الموظف نفسه بالضبط الإحصائي للعمليات التي ينفذها وهذا ما يسمى (الجودة في المنشأ) اتاحت هذه المرحلة للموظف أن يكشف مدى الانحرافات التي تحصل في الخدمة المقدمة عن الحدود المسموح بها، مما مكنه من إيقاف الإنتاج المناسب ومنع الحصول على خدمات معينة. المرحلة الخامسة:

في هذه المرحلة أصبح كل موظف في المكتبة هدفه الوحيد هو تقديم خدمات بأقل التكاليف وبأفضل جودة وأسرع مما يمكن.

أهداف الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات

هناك العديد من الأهداف للجودة الشاملة نذكر منها ما يلي [17]

- 1- التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأمد للمكتبات.
- 2- بناء القدرات الوظيفية للمكتبات ومراكز المعلومات وتجسين بيئة العمل.
- 3- تحديد رؤية ورسالة المكتبات ومراكز المعلومات.
- 4- تقويم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات.
- 5- توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة بقسم التنمية المقترنيات في المكتبات ومراكز المعلومات.
- 6- إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم
- 7- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات.
- 8- تنمية الموارد البشرية العاملة في المكتبات.
- 9- تحسين بيئة العمل.

متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات

توجد عدة متطلبات لازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المكتبات نذكر منها ما يلي [18]

- 1- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات.
- 2- قياس الأداء للجودة من خلال نتائج القياس.
- 3- إدارة فاعلة للموارد البشرية في الجهاز الإداري والفني بالمكتبات.
- 4- تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات.
- 5- تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة تكفلها المؤسسة الأم التابعة لها هذه المكتبات.
- 6- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
- 7- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة.

مظاهر غياب الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

1. انحدار الجودة في المدخلات والعمليات والمخرجات وخدمات المعلومات.
2. سواء إدارة بعض العمليات أحياناً، مثل الأخطاء المتكررة في طلب كتب من الناشر أو أخطاء في الفهرسة والتصنيف.
3. الوقت الزائد لبعض العمليات مثل الإعارة، مما يخفف طابوراً من المستفيدين.
4. تعيين أشخاص غير مؤهلين للعمل في المكتبة الجامعية.
5. زيادة عدد شكاوي المستفيدين من الخدمات المقدمة.

وبما فهم المؤسسات التعليمية وذلك لوعي المستهلكين أو المستفيدين في اختيار السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية وبالسعر المناسب، وأدى ذلك إلى محاولة الإدارة في المؤسسات المختلفة إلى تبني هذه المفاهيم من الأفكار والمبادئ التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة لتحقيق أفضل أداء ممكن وتلبية لمتطلبات المستفيد النهائي.

((إلا أن البعض يخلط بين الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة، وينبغي الإشارة هنا إلى أن الجودة تشير إلى المواصفات أما إدارة الجودة الشاملة فتعني جميع الأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد المسؤولين عن تسيير شؤون المؤسسة والتي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم، أ، بعبارة أخرى هي عملية التنسيق التي تتم داخل المؤسسة بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات والمساهمة بكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة، وبالتالي فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها)) [13]

وتعرفها منظمة الأيزو بأنها ((مدخل إداري يركز على الجودة بمساهمة جميع أفراد المؤسسة من أجل تحقيق النجاح الطويل الأمد من خلال إرضاء الزبون وتحقيق المنفعة للجميع [14]

مفهوم الجودة في علم المكتبات والمعلومات

يختلف مفهوم الجودة الشاملة في تخصص المكتبات والمعلومات عن مفهومه بالنسبة لباقي التخصصات الأخرى المختلفة وبالتالي فالجودة تعني من وجهة نظر المكتبيين ما يلي:

- 1- أسلوب تفكير ومنهج عمل وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات.
- 2- توجيه بالسلوك والتزام بالتغيير والتطوير والتحسين لتحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات.
- 3- استراتيجيات تهتم بتغيير بعض الإجراءات والسلوكيات السائدة بالمكتبات لتحل محلها ثقافة وسلوكيات الجودة التي تبرز ملامح شخصية المكتبة ورؤيتها المستقبلية وتوجهاتها وقيمها الشخصية والتنظيمية.
- 4- ليست هدفاً محدداً بل إنها هدف متغير يسعى إلى التحسين والتطوير المستمر، وتؤكد على التزام الجميع بمبادئ الجودة كما تؤكد على أهمية اندماج الفلسفة مع بنية المكتبة وهي لا تعني الجودة التامة ولكنها تعني تحقيق أعلى جودة ممكنة وإيجاد بيئة عمل يسعى فيها الجميع لتحسين الجودة. [15]

مراحل تطور الجودة الشاملة في المكتبات

مرت الجودة الشاملة في المكتبات بعدة مراحل ساهمت في تطورها هي: [16]

المرحلة الأولى:

توفر المكتبة للمستفيدين أي خدمة ولو كان مخالفاً للمواصفات ولا تقوم بأي شيء لمعالجة المخالفات حتى يقوم المستفيد بتقديم شكوى على الخدمة المقدمة.

المرحلة الثانية:

تبدأ المكتبة بفحص الخدمة قبل تقديمها للمستفيد وسيتم تخفيض عدد الشكاوي المقدمة.

المرحلة الثالثة:

6. عدم توفر معايير وأهداف أدائية واضحة.

7. انخفاض درجة الرضا عن بعض نواحي العمل، وما يرافقها من توتر نفسي.

8. شيوع روح السيطرة والبيروقراطية في العمل والإدارة. [19]

الجانب العملي :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المصادر التالية:-

أولاً: المصادر الثانوية.

تتمثل في مراجعة الإطار النظري للدراسة من خلال مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والتقارير والرسائل العلمية التي تتناول موضوع الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية.

تتمثل في معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة حيث استخدم الباحثان الاستبيان لجمع البيانات الأولية كأداة رئيسية للبحث ، صممت خصيصاً لهذا الغرض ولحصر وتجميع المعلومات اللازمة عن موضوع الدراسة . حيث تم توزيع الاستبيان على المبحوثين ومن تم قام الباحثان بتحليلها بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

تحليل البيانات الخاصة بأسئلة الاستبيان المتعلقة بالجودة الشاملة في مكتبة الدراسة

أولاً: الخصائص الديموغرافية للعاملين بالمكتبة المركزية:

تضمن هذا القسم تحليل البيانات الخاصة بالمبحوثين والمتمثلة في " العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي وكان نتائج التحليل على النحو الآتي:

1-العمر :

أحد أهم المتغيرات الديموغرافية ويمكن أن تعطى مؤشرات إيجابية عن دقة النتائج بحكم كونهم أكثر المتغيرات تفاعلاً واندفاعاً في مجال العمل الوظيفي.

جدول رقم (1) يبين التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة %
	20 – 30	1	5
	31 – 40	11	55
العمر	41 – 50	7	35
	51 فما فوق	1	5
الإجمالي		20	100

يلاحظ من الجدول (1) أن الفئات العمرية التي تقع ما بين (31-40 سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (55%) بينما جاءت الفئة العمرية (41-50 سنة) في المرتبة الثانية حيث بلغت نسبتها (35%) وغالباً ما يكونوا من قدامى العاملين، وفي المرتبة الثالثة كانتا الفئتين العمريتين من (20-30 سنة) ومن (51 سن فأكثر) حيث كانت نسبتهما (5%) وهذا التوزيع النسبي ربما يعكس توازن المبحوثين وأنها شملت آراء واتجاهات جميع الفئات العمرية، والذي قد يساهم في صحة الاعتماد على نتائج الدراسة.

## 2- المستوى التعليمي:

ويمثل أحد أهم المتغيرات الديموغرافية وأكثرها تأثيراً في مستوى التطلعات والتوجهات بالمكتبات ، والتي تعكس الخلفية العلمية ومستوى الإلمام والمخزون المعرفي والثقافي للمبحوثين.

جدول رقم (2) يبين التكرارات والنسب المئوية لمتغير المستوى التعليمي

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
	دكتوراه	0	0
	ماجستير	0	0
المؤهل العلمي	بكالوريوس/ لسانس	13	65
	دبلوم عال	4	20
	دبلوم متوسط	3	15
	أخرى	0	0
الإجمالي		20	100

يتبين لنا من الجدول رقم (2) لا وجود لحملة شهادتي الماجستير والدكتوراه من ضمن العاملين بمكتبة الدراسة، بينما النسبة الأكثر ارتفاعاً متمثلة في الحاصلين على الشهادة الجامعية الأولى حيث جاءت بنسبة (65%) ما يعني أن غالبية المبحوثين من ذوي التعلم العالي. بينما نجد أن نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم العالي كانت بنسبة (20%) وجاءت نسبة حملة الدبلوم المتوسط (15%) ومن الملاحظ أن انخفاض نسبة حملة الدرجات العلمية العليا من حملة الماجستير والدكتوراه قد يعزى ذلك ربما إلى عدم توفر الفرص لأصحاب المؤهلات العليا باستكمال الدراسة، وربما قصور في الدعم والتشجيع للعاملين لاستكمال الدراسة.

## 3- مدة الخدمة:

يعد من أهم المتغيرات الديموغرافية في تحسين وزيادة مستوى الأداء ، والتي تعكس حصيلة المخزون العملي للمهارات المعرفية المكتسبة من واقع الممارسات والأنشطة اليومية.

جدول رقم (3) يبين التكرارات والنسب المئوية لمتغير مدة الخدمة

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
	5 سنوات فأقل	0	0
مدة الخدمة	من 6 – 10	8	40
	11 – 20	9	45
	21 – 30	2	10
	من 31 – فأكثر	1	5
الإجمالي		20	100

يتضح من الجدول (3) أن الذين عدد سنوات خدمتهم من (11-20 سنة) هم الأكثر نسبة (45%) بينما الذين مدة خدمتهم ما بين (6-10 سنوات) بلغت (40%) أما الذين خبرتهم ما بين (21-30 سنة) جاءت بنسبة (10%) ويمكن القول إن غالبية المبحوثين لديهم خبرة طويلة في العمل مما يجعلهم قادرين على فهم طبيعة العمل بالمكتبات.

ثانياً: محاور الاستبيان.

المحور الثاني: الجودة الشاملة في الإدارة والعاملين

المحور الأول: الجودة الشاملة في المبنى وتجهيزاته

جدول رقم (5) يبين مؤشرات الجودة الشاملة في الإدارة والعاملون

ر-م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	يسمح للموظفين بالمكتبة المشاركة في صنع القرار	3	1.58	60	محايد
2	توفر الإدارة العليا الدعم المالي للمكتبة	3.05	1.2	61	محايد
3	للمكتبة أهداف محددة وسياسة مكتوبة	3.2	0.98	64	محايد
4	يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من الموظفين المتخصصين في علم المكتبات	3.35	1.28	67	محايد
5	تساهم إدارة المكتبة في مشاركة موظفيها بالدورات التدريبية المتنوعة	3.65	0.96	73	موافق
6	تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة وخدماتها	3.55	1.2	71	موافق
7	يتم تعيين الموظفين على أساس الشهادة والتخصص	3.45	0.86	69	موافق
8	تضع المكتبة نظام مقترحات لتحسين العمل وحل المشكلات	3.55	0.8	71	موافق
9	تقوم المكتبة بتقديم الحوافز للموظفين	2.8	1.12	56	محايد
10	تقوم إدارة المكتبة بتعريف موظفيها بالجودة الشاملة وأهميتها	2.85	1.06	57	محايد

من خلال الجدول رقم (5) يتضح لنا جلياً أن إدارة المكتبة تساهم في مشاركة موظفيها بالدورات التدريبية المتنوعة كانت بنسبة 71% موافق ومتوسط حسابي 3.65، وهو مؤشر جيد للإدارة والموظفين يدل على أن إدارة المكتبة تحرص على تطوير موظفيها لغرض تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين منها.

وأما عن فهم الإدارة العليا لدور المكتبة والخدمات التي تقدمها فكانت بنسبة 70% موافق ومتوسط حسابي 3.55، وهو مؤشر جيد للجودة ويدل على أن الإدارة العليا تعي جيداً الدور الذي تلعبه المكتبة في تقديم كل ما هو مطلوب للدفع بالعملية التعليمية في المؤسسة الأم من خلال ما تقدمه من خدمات ذات مستوى عالٍ لكافة المستفيدين منها. ولكن في المقابل يتضح من خلال آراء أفراد العينة أن الدعم المالي ضعيف جداً، مما يؤثر سلباً على توفير المواد المكتبية المختلفة والوسائل والمعدات والأجهزة والأثاث وغيرها من احتياجات المكتبة، حيث كانت النسبة 61% محايد ومتوسط حسابي 3.03 وهذا مؤشر ضعيف جداً للجودة في المكتبة.

وأما ما يتعلق بوضع المكتبة لنظام مقترحات لتحسين العمل وحل المشكلات فكانت بنسبة 71% موافق ومتوسط حسابي 3.55، يستنتج من ذلك أن المكتبة تسعى دائماً إلى البحث عن المشاكل التي تواجهها وضع الحلول لمعالجتها من أجل تطوير وتجسين أنشطتها.

وأما عن باقي الفقرات المتعلقة بالجودة الشاملة في الإدارة والعاملون، فكانت النسب تتراوح ما بين 56 – 67% محايد ومتوسط حسابي ما بين 2.8 – 3.35 وهذا مؤشر ضعيف للجودة الشاملة، وأما بخصوص الفقرة التي تنص على وجود عدد كافٍ من الموظفين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات فقد تبين من خلال المقابلة التي أجريت مع مدير عام المكتبات والنشر بالجامعة أنه لا يوجد موظفين متخصصين في علم المكتبات والمعلومات عدا اثنان منهم لهما دورة في الفهرسة والتصنيف، حيث تنص المعايير الخاصة بالمكتبات الجامعية على توفر 50% من أعداد الموظفين بالمكتبة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات.

جدول رقم (4) يبين مؤشرات الجودة الشاملة في المبنى وتجهيزاته

ر-م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	موقع المكتبة مناسب	3.5	1.24	70	موافق
2	تصميم المبنى وفق معايير المكتبات	3.65	0.91	73	موافق
3	المبنى يتوسط كليات الجامعة	2.45	1.2	49	غير موافق
4	تتوفر بالمبنى قاعات للمطالعة تستوعب العديد من المستفيدين	3.65	1.28	73	موافق
5	يتوفر بالمبنى الأثاث المكتبي المناسب بحسب المواصفات المعتمدة	3.45	1.07	69	موافق
6	يتوفر بالمكتبة الأقسام المتعددة التي تلي احتياجات المستفيدين	2.9	1.14	58	محايد
7	يتوفر بالمكتبة العديد من الأجهزة المتنوعة اللازمة لتقديم الخدمات	2.95	1.16	59	محايد
8	يتوفر بالمكتبة أجهزة الإنذار ومعدات السلامة	2.6	0.92	52	محايد
9	أمكانية التوسع المستقبلي للمبنى	3.65	1.01	73	موافق
10	توفر المرافق العامة بالمبنى	3.45	1.07	69	موافق

بالنظر إلى الجدول رقم (4) يتضح لنا جلياً أن أكبر بنسبة واتجاه العينة موافق كانت لتصميم المبنى وفق المعايير وإمكانية التوسع مستقبلاً بالإضافة إلى توافر بالمبنى قاعات للمطالعة تستوعب المستفيدين حيث كانت النسبة 73% ومتوسط حسابي 3.65 ويدل هذا على توافر بعض من معايير الجودة في المبنى، فالتصميم والتوسع المستقبلي مطلوب لتلبية احتياجات المستفيدين المتجددة، فكلما زاد عدد طلبة الجامعة عجز المبنى عن استيعابهم الأمر الذي يدعو إلى زيادة قاعات الاطلاع ومرافق أخرى وفق المعايير العالمية.

وأما عن موقع المكتبة مناسب فكان بنسبة 70% موافق ومتوسط حسابي 3.5 من وجهة نظر أفراد العينة، بغض النظر بأن المبنى لا يتوسط كليات الجامعة.

كما أن توافر مرافق عامة بالمبنى، وتوافر أثاث مكتبي مناسب بحسب المواصفات المنصوص عليه في المعايير، فقد كانت النسبة 96% موافق ومتوسط حسابي 3.45، وهذا يعتبر مؤشر جيد بالنسبة لرضا المستفيدين واستخدامهم للمكتبة.

وأما عن توافر بالمكتبة الأقسام المتعددة التي تلي احتياجات المستفيدين، وكذلك توافر العديد من الأجهزة المتنوعة اللازمة لتقديم الخدمات، وتوافر أجهزة الإنذار ومعدات السلامة فكانت النسب تتراوح ما بين 52 – 59% محايد ومتوسط حسابي يتراوح ما بين 2.8 – 2.9، وهذا مؤشر ضعيف للجودة في مكتبة الدراسة، فتعدد الأقسام وتوفير الأجهزة أمر ضروري لتلبية احتياجات المستفيدين، كما أن أجهزة الإنذار ومعدات السلامة المهنية أمر في غاية الأهمية لمواجهة الأزمات والكوارث التي قد تحدث في المكتبة.

## المحور الثالث: الجودة الشاملة في المجموعات.

## جدول رقم (6) بين مؤشرات الجودة الشاملة في المجموعات

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	يتوفر بالمكتبة سياسة اختيار واضحة لتنمية المجموعات	3.5	0.97	70	موافق
2	تعتمد المكتبة على وسائل متعددة في توفير المجموعات المكتبية الحديثة	3.4	0.97	68	موافق
3	تأخذ المكتبة بأراء أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب في تنمية المجموعات	3.5	0.81	70	موافق
4	تتوفر بالمكتبة المجموعات المكتبية المتنوعة والمناسبة لاحتياجات المستفيدين	3.45	0.8	69	موافق
5	يتم ترتيب المجموعات ومعالجتها فنياً وفقاً لأحدى الأنظمة العربية أو العالمية	3.35	0.79	67	محايد
6	توفر المكتبة اشتراكات في الدوريات العربية والأجنبية	3.05	1.02	61	محايد
7	يتوفر بالمكتبة مكتبة إلكترونية	3.9	0.89	78	موافق
8	يتوفر بالمكتبة وسائل سمعية وبصرية	2.9	1.14	58	محايد
9	تقوم المكتبة بالتنقية والاستبعاد للمجموعات المكتبية بين فترة وأخرى	3.25	0.77	65	محايد
10	تقوم المكتبة بصيانة المجموعات المكتبية	3	1.05	60	محايد

بالنظر للجدول رقم (6) ومن خلال استعراض استجابات المبحوثين اتضح أنه توجد بمكتبة الدراسة مكتبة إلكترونية وهو مؤشر جيد للجودة يدل على تنوع المجموعات المكتبية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة فكانت النسبة 78% موافق ومتوسط حسابي 3.9.

وأما فيما يتعلق بوجود سياسة اختيار لتنمية المكتبات فكانت النسبة 70% موافق ومتوسط حسابي 3.5، وهذا مؤشر جيد للجودة يدل على أ، المكتبة تسعى دائماً لتطوير مجموعاتها. وبالمثل كانت النسبة نفسها للفقرة المتعلقة بأخذ آراء أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب في تنمية المجموعات، وهو أيضاً مؤشر جيد يدل على تنوع المجموعات المكتبية بإشراك كافة المستفيدين الفعليين من المكتبة.

وأما عن تنوع المجموعات المكتبية المناسبة لاحتياجات المستفيدين فكانت النسبة 69% موافق ومتوسط حسابي 3.45 وهو أيضاً مؤشر جيد للجودة يدل على إرضاء المستفيدين واشباع رغبتهم من خلال هذا التنوع.

وفيما يتعلق بصيانة المجموعات المكتبية وتنقيتها واستبعاد الغير مرغوب فيه، وترتيبها ومعالجتها فنياً، وتوفير الاشتراكات في الدوريات، وتوفير المواد السمعية والبصرية فكانت النسبة تتراوح ما بين 58 – 67% محايد ومتوسط حسابي 2.9 – 3.35، الأمر الذي يدل على ضعف مؤشر الجودة في هذه الفقرات بحسب استجابات المبحوثين.

## المحور الرابع: الجودة الشاملة في الخدمات.

## الجدول رقم (7) بين مؤشرات الجودة الشاملة في الخدمات

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	تحرص المكتبة على تقديم أفضل الخدمات لكافة مستخدميها	3.85	0.79	77	موافق
2	توفر المكتبة خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية	3.9	1.09	78	موافق
3	توفر المكتبة خدمة الانترنت	3.25	1.04	65	محايد
4	توفر المكتبة الخدمة المرجعية	3.15	1.06	63	محايد

5	توفر المكتبة خدمة الاستنساخ والتصوير	3.25	0.89	65	محايد
6	توفر المكتبة خدمة الإحاطة الجارية والوثائق الانتقائي للمعلومات	3.45	0.86	69	موافق
7	توفر المكتبة خدمة التعاون بين المكتبات	3.5	0.81	70	موافق
8	توفر المكتبة خدمة الاستخلاص والتكشيف	3.3	0.84	66	محايد
9	توفر المكتبة خدمة تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة	3.4	0.92	68	موافق
10	تسوق المكتبة خدماتها عبر وسائل الإعلام المختلفة	3.25	0.99	65	محايد

يتضح من خلال الجدول رقم (7) أن خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية يتم تقديمها في مكتبة الدراسة بنسبة 78% موافق ومتوسط حسابي 3.9، وهو مؤشر عال لجودة الخدمة.

وفيما يتعلق بتوفير خدمة التعاون بين المكتبات فكانت بنسبة 70% موافق ومتوسط حسابي 3.5، وهو أيضاً مؤشر جيد للجودة يدل على سعي المكتبة الدؤوب نحو توفير متطلبات واحتياجات المستفيدين.

وأما عن توفير خدمتي الإحاطة الجارية والوثائق الانتقائي للمعلومات، وخدمة تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة فكانت متقاربة، 68 – 69% موافق ومتوسط حسابي 3.4 – 3.45 وهي نسبة جيدة، بغض النظر عن خدمتي الإحاطة الجارية والوثائق الانتقائي للمعلومات اللتان تحتاجان إلى متخصصين في علم المكتبات والمعلومات، إلا أن من خلال المقابلة التي أجريت مع مدير عام المكتبات والنشر بالجامعة أكد على عدم وجود المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات ضمن كادر المكتبة وهذا يعزى أن الدورات التدريبية التي تقدم للموظفين كان لها أثر إيجابي انعكس على تقديم تلك الخدمات.

وأما ما يتعلق بباقي الخدمات كخدمة الانترنت، والخدمات المرجعية، وخدمة الاستنساخ والتصوير، خدمة التكشيف والاستخلاص، وتسويق الخدمات التي تقدمها المكتبة، فكان مؤشر الجودة بها ضعيف، حيث كانت النسبة تتراوح ما بين 63 – 66% محايد ومتوسط حسابي ما بين 3.15 – 3.3، فربما جل تلك الخدمات تحتاج إلى متخصصين في علم المكتبات والمعلومات وهذا ما لا يتوافر في مكتبة الدراسة.

## الجدول رقم (8) بين المقارنة بين مؤشرات الجودة الشاملة في مكتبة

## الدراسة

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	الجودة الشاملة في الموقع والمبنى	3.22	1.19	64.4	محايد
2	الجودة الشاملة في الإدارة والعاملين	3.24	1.16	64.8	محايد
3	الجودة الشاملة في المجموعات المكتبية	3.33	0.97	66.6	محايد
4	الجودة الشاملة في الخدمات	3.43	0.97	68.6	محايد

يتضح من خلال الجدول رقم (8) الذي يتناول المقارنة بين مؤشرات الجودة الشاملة في مكتبة الدراسة أن النسب كانت تتراوح ما بين 64.4 – 68.6% محايد ومتوسط حسابي ما بين 3.22 – 3.43، ونستنتج من ذلك أن مؤشرات الجودة الشاملة في مكتبات الدراسة ضعيفة بصفة عامة، فيدل هذا على عدم وعي العاملين بأهمية تطبيق الجودة الشاملة في أنشطة المكتبة المدروسة وعملياتها، الأمر الذي يدعو إلى تبني معايير المكتبات الجامعية ومعايير الجودة

- 4- ضرورة توفير ميزانية مستقلة بالمكتبة لتنفيذ كافة عملياتها وأنشطتها وتقديم خدمات معلوماتية ذات مستوى عالٍ.
- 5- العمل على توفير الاشتراكات في الدوريات وقواعد البيانات العربية والعالمية التي يحتاجها المستفيدون في كافة التخصصات.
- 6- استغلال المساحات الفارغة المحيطة بالمكتبة لغرض التوسعات المستقبلية في زيادة عدد قاعة للمطالعة وقاعة للحاسبات الإلكترونية-المربوطة على شبكة الانترنت- والمرافق العامة.

#### قائمة المصادر

- [1]- القبلان، نجاح. 2010. الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 16، ع 2، نوفمبر. ص 89. ص ص 89 – 127.
- [2]- الخالدة، محمود عبدالله؛ الخياط، ماجد محمد. 2013. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. مج 21، ع 1، يناير، ص ص 501 – 533.
- [3]- الكميثي، لطيفة علي. 2013. المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة. مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية. ع 5، ديسمبر. ص ص 135 – 151.
- [4]- حنا، فاضل عبدالله. 2010. معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مدى تطبيق جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها مجلة العلوم الإنسانية، ع 2، مج 32.
- [5]- خضير، علي عبدالصمد. 2012. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية. ع 76، ص ص 581 – 614.
- [6]- خريمت، فاضل عبد علي. 2013. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين – آليات التطوير. مجلة كلية التربية /واسط. ع 13، نيسان. ص ص 487 – 512.
- [7]- عليان، ربيح مصطفى. 2018. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مبادئها، متطلباتها، خطواتها ومشاكلها. مجلة مكتبة فهد الوطنية. مج 24، ع 2، سبتمبر. ص ص 374 – 407.
- [8]- Mange Ram. 2018. Application of Total Quality Management in University Libraries. International Journal of Research in Humanities and Social Studies Volume 5, Issue 10, , PP 25-31
- [9]- Gurjinder Singh, Ravi Kumar, Navdeep Kaur. 2018. Total quality management in academic libraries. Journal of Library Science and Information Technology, January-June,
- [10]- Sivankalai, Thulasi Kavitha Yadav. 2012. Total Quality Management in Academic Libraries: A Study. International Journal of Educational Research and Technology. Volume 3 Issue 1 March: 66 – 72.
- [11]- Golnessa Galyani Moghaddam Mostafa Moballeghi. 2008. Total Quality Management in Library and Information Sectors. The Electronic Library · November
- [12]- م جودة، حفوظ احمد. 2014. إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

التي أشار إليها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنشورة في موقعه على شبكة الانترنت. [20]

#### النتائج والتوصيات

##### أولاً: النتائج

- 1- العاملون بمكتبة الدراسة ليس لديهم دراية بمفاهيم الجودة الشاملة في المكتبات، بالرغم من تفانيهم في العمل من خلال ملاحظتي لهم في الزيارات الميدانية.
- 2- لا يوجد بمكتبة الدراسة متخصصون في علم المكتبات والمعلومات.
- 3- توجد مؤشرات للجودة الشاملة في مكتبة الدراسة ولكنها ضعيفة مقارنة بالمعايير التي يجب أن تتوفر في المكتبات الجامعية.
- 4- اتضح من خلال التحليل أن أكبر بنسبة واتجاه العينة موافق كانت لتصميم المبني وفق المعايير وإمكانية التوسع مستقبلاً بالإضافة إلى توافر بالمبنى قاعات للمطالعة تستوعب المستفيدين حيث كانت النسبة 73% ومتوسط حسابي 3.65 وبدل هذا على توافر بعض من معايير الجودة في محور الموقع والمبنى.
- 5- اتضح من خلال التحليل أن أكبر بنسبة واتجاه العينة موافق كانت لمساهمة إدارة المكتبة في مشاركة موظفيها بالدورات التدريبية المتنوعة، حيث كانت بنسبة 71% موافق ومتوسط حسابي 3.65، وهو مؤشر جيد للجودة في محور الإدارة والموظفين.
- 6- اتضح من خلال التحليل أن أكبر بنسبة واتجاه العينة موافق أنه توجد بمكتبة الدراسة مكتبة الكترونية فكانت النسبة 78% موافق ومتوسط حسابي 3.9 وهو مؤشر جيد للجودة في محور المجموعات يدل على تنوع المجموعات المكتبية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة.
- 7- اتضح من خلال التحليل أن أكبر بنسبة واتجاه العينة موافق كانت لخدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية يتم تقديمها في مكتبة الدراسة بنسبة 78% موافق ومتوسط حسابي 3.9، وهو مؤشر عالٍ للجودة في محور الخدمات.
- 8- اتضح من خلال التحليل أن اتجاه العينة كان محايد في كل محاور الجودة الشاملة، فنستنتج من ذلك أن مؤشرات الجودة الشاملة في مكتبات الدراسة ضعيفة بصفة عامة، فيدل هذا على عدم وعي العاملين بأهمية تطبيق الجودة الشاملة في أنشطة المكتبة المدروسة وعملياتها.

##### ثانياً: التوصيات

- 1- العمل على إقامة الندوات والمحاضرات التي تعرف بأهمية الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها على برامج وأنشطة المكتبة، من خلال معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.
- 2- العمل على توفير الملاكات الوظيفية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات كما نصت عليها معايير الجودة في المكتبات الجامعية.
- 3- العمل على إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالمكتبة في مجال المكتبات وفي مجال تكنولوجيا المعلومات.

- [13]- المصري، مروان وليد سليمان. 1999 تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. غزة: الجامعة الإسلامية، ص 90
- [14]- 4ISO. ISO 9004, 2000: Quality Management Systems-Guide Lines for Performance Improvements. P.17.
- [15]- عبيد، عصام محمد. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: مفاهيم أساسية. في <https://www.slideshare.net/eibeed/ss-40675556> 2021/1/24.
- [16]- بلال خلف السكارنة. 2010. دراسات إدارية معاصرة. عمان : دار المسيرة ، ص 201.
- [17]- الحداد، فيصل. 2006. خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض: مكتبة الملك فهد، ص 130.
- [18]- عبيد، عصام محمد. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: مفاهيم أساسية. مصدر سابق.
- [19]- الهمشري، عمر أحمد. 2001. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر، ص 86
- [20]- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). معايير المكتبات الجامعية. تاريخ الاسترجاع: 5-1-2021 م. نشر بموقع: <https://arab-afl.org/main/content.php?alias=%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8>