

واقع تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السودانية

The Reality of Applying Total Quality in Sudanese University Libraries

د يسرا حبيب حسن محمد

أستاذ مساعد، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة غرب كردفان- السودان

Dr. Yosra Habeeb Hassan MOHAMAED

Assistant Professor, Department of Library and Information, West Kordofan University, Al Nahud - SUDAN

Email: yosrahabe405@gmail.com

د. نفيسة عبدوحسن

استاذ مساعد، كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات، جامعة غرب كردفان، النهود - السودان.

NAFISA ABDOU HASSAN AHMED

Assistant Professor, College of Computer Science and Information Technology, West Kordofan University, Al Nahud - SUDAN

Email: nafisaabdou@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4240-5634>

د كثيرة التجاني يوسف إبراهيم

أمين مكتبة بجامعة الجزيرة- السودان

Kathira AL-TGANY

Librarian at the University of Gezira – SUDAN

Email: Ktwaltgany123@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-2149-2626>

المخلص

يتناول البحث واقع تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السودانية، بهدف التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة في تلك المكتبات، بعد أن أصبحت الجودة الشاملة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمكتبات الجامعية لما لفوائدها في تحسين وتطوير الأداء وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين من قبل العاملين في المكتبات الجامعية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتم استخدام الاستبانة أداة الدراسة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عدد من العاملين والمستخدمين من المكتبات الجامعية السودانية، وقد شملت عينة الدراسة أربع جامعات سودانية، منها اثنتان قوميتان، وهما مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية، ومكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، واثنتان ولائيتان، وهما: مكتبة جامعة الجزيرة ومكتبة جامعة غرب كردفان. وتم استخدام تحليل البيانات ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم SPSS.

وقد توصل البحث إلى العديد من النتائج كان من أهمها: عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المكتبات المدروسة والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة من حيث: القيادة، التنظيم، التحسين المستمر، والابتكار، وأن الميزانية المخصصة من إدارة الجامعة لا تفي باحتياجات المكتبة. وبناء على النتائج السابقة أوصت الدراسة بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، مع الحداثة والابتكار لما يطرأ في جودة عمل المكتبات والسعي لتطبيقه قدر الإمكان، ووضع الميزانية بعناية يضمن استخدام الأموال المتاحة على نحو فعال، والحصول على منح أو مشروع خاص يخدم أهداف المكتبة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، المكتبات، الجامعية.

Abstract

The study deals with the reality of applying total quality in Sudanese university libraries. With the aim of identifying the reality of applying total quality in those libraries, after total quality has become closely linked to university libraries due to its benefits in improving and developing performance and quality of services provided to beneficiaries by workers in university libraries. To achieve the objectives of the study, the researcher used the analytical descriptive method and the case study method, and the

questionnaire was used as the study tool to collect data, as it was distributed to a number of workers and beneficiaries of Sudanese university libraries. The study sample included four Sudanese universities, of which two are national, namely the library of the Omdurman Islamic University, the library of Sudan University of Science and Technology, and two state ones, namely: the library of University of Gezira and the library of University of West Kordofan. The data was analyzed using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software.

The study reached several results, the most important of which were: the inadequacy of the prevailing organizational culture in the studied libraries and the organizational culture that is consistent with the requirements of applying total quality in terms of: leadership, organization, continuous improvement, and innovation. And that the budget allocated by the university administration does not meet the needs of the library. Based on the previous results, the study recommended: Putting the right person in the right place, with modernity and innovation in the quality of library work and striving to implement it as much as possible, carefully setting the budget to ensure the effective use of available funds, and obtaining grants or a special project that serves the goals of the library.

Keywords: Quality, Libraries, University

الإطار العام للدراسة

مقدمة البحث

أدت الثورة الصناعية، إلى عصر المعلوماتية، والانفتاح المعلوماتي للتطورات العلمية المتسارعة في نظم المعلومات وشبكات الحاسب الآلي إلى تعقد احتياجات المستفيدين والباحثين لأصبحت هناك ضرورة لتنظيم الأعمال والمعاملات لمواكبة التطور التقني في شتى مجالات الحياة التقنية المتسارعة، والمكتبات ليست ببعيدة عن اللحاق بهذا التطور في تطبيقاتها للإدارة الرشيدة

للجودة الشاملة وفق المعايير والمواصفات العالمية التي تساعد المكتبات ومراكز المعلومات على الحداثة والتطور والمواكبة وتقديم العمليات الفنية وخدمات المعلومات للمستخدمين بشكل جيد، وفي ظل هذا التوجه سعت المكتبات جدياً وراء التطوير واستخدام التقنيات في إتاحة المعلومات وذلك بما يتوافر من إمكانات مادية ومعنوية.

والجودة: quality تعني مقدرة السلعة أو الخدمة على تحقيق توقعات المستفيد المعلنة والضمنية، فالجودة هي الإتقان والإبداع (مصطفى، 2004م، ص15). أما الإدارة: management فهي تطوير قدرات تنظيمية وقيادات إدارية قادرة على التحسين المستمر والمحافظة على مستوى عال من جودة الأداء (الترتوري، 2009م، ص34).

والشاملة: total تعني إدخال كل عناصر العمل بالمنظمة في التجويد والتعريف الدقيق لحاجات ورغبات المستفيد والعمل على بذل كل جهد فردي أو جماعي ممكن في سبيل تحقيق تلك الغايات (الترتوري، 2009م، ص18).

ويُعرف مصطلح الأيزو iso 9000 بأنه عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفيرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المنظمة للتأكد من أن منتجاتها (السلع وخدمات) تتوافق مع حاجات أو رغبات المستخدمين (مصطفى، 2004م، ص55).

يضم البحث الإطار العام للبحث، والدراسة الميدانية وتشمل: مجتمع وعينة البحث، نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، ونتائج وتوصيات البحث.

إشكالية البحث وأسئلته

أصبحت الجودة الشاملة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمؤسسات والهيئات عموماً والمكتبات الجامعية كغيرها من مؤسسات المعلومات ارتباطاً مباشراً بمعايير الجودة الشاملة في سعي نحو تقديم الخدمات للمستخدمين، في ظل التحول الذي تشهده المؤسسات، بالاهتمام بتوفير الخدمات للمستخدمين بشكل يُرضي متطلباتهم؛ الأمر الذي يتطلب الإدارة الرشيدة، وعلى هذا الأساس فإن مشكلة البحث تتمثل في التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السودانية وإلى أي مدى تؤثر تطبيقات الجودة الشاملة في خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وهل يؤدي تطبيق المواصفات القياسية العالمية في المكتبات الجامعية في السودان إلى جودة الخدمات وإرضاء المستفيد إن وجدت.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى معرفة واقع تطبيق الجودة الشاملة، وإلى أي مدى تطبق معايير وقوانين الجودة العالمية، والآثار والمزايا المترتبة عند تطبيقها على المستفيدين والعاملين بالمكتبات الجامعية السودانية.

أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من أن تحقيق الجودة الشاملة أصبح الهدف الأساسي للإدارة الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات بغرض الوفاء بحاجات المستفيدين، وهذا يتطلب تركيز جهود الجامعات لمتابعة احتياجات العمل، وإنشاء أنظمة للأداء عالية المستوى؛ لذلك أرادت الباحثة التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة في المكتبات الجامعية السودانية، والنتائج التي سوف تحصل عليها، يمكن أن تسهم في التعرف على طبيعة الممارسات والاهتمام بهذا المفهوم وتطوير وسائل تطبيقه.

منهجية البحث

يستخدم المنهج الوصفي التحليلي الذي يسعى إلى تحديد الوضع الحالي للظاهرة، ومن ثم يعمل على وصفها وصفاً دقيقاً، ودراسة وتحليل الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

محددات البحث

تحدد هذه الدراسة في النقاط التالية:

- أ. الحدود الموضوعية: واقع تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السودانية.
- ب. الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ومكتبات جامعة أم درمان الإسلامية، ومكتبات جامعة الجزيرة، ومكتبات جامعة غرب كردفان.
- ج. الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الزمنية الواقعة بين 2022/11/7 إلى 2023/3/1م.

الدراسات السابقة

بعد إطلاع الباحثة على بعض المواقع الإلكترونية، وزيارة بعض المكتبات السودانية لاحظت الباحثة قلة الدراسات والبحوث التي تناولت مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مختلف

القطاعات الخدمية والإنتاجية في المكتبات الجامعية، خاصة في السودان، وأنها لم تتحصل على دراسة قريبة لدراساتها الحالية، خاصة في معرفة واقع تطبيق الجودة بالنسبة للمكتبات الجامعية السودانية. شملت المكتبات الجامعية في العاصمة والولايات وأوردت الباحثة بعض النماذج السودانية والقومية والعالمية منها:

أ. قدمت الباحثة (سليمان، 2007م) في دراستها للمجستير بعنوان تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات المكتبات المتخصصة بولاية الخرطوم دراسة حالة لمكتبتي الهيئة القومية للأبحاث الجيولوجية، ومكتبة وزارة الزراعة والغابات هدفت الدراسة إلى تقديم صورة واقعية عن خدمات المعلومات بالمكتبات المتخصصة بولاية الخرطوم وإمكانية تطبيق الجودة الشاملة على خدماتها المعلوماتية المقدمة للمستخدمين، ومعرفة مستوى الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى أمناء المكتبات المتخصصة، ومن أهم نتائج الدراسة، ضعف الاهتمام بالتدريب والتأهيل الكافي للعاملين، وعدم الحرص على توفير الحوافز للعاملين بالصورة المرضية ومن أهم توصياتها الاهتمام بالعنصر البشري وتوفير فرص التدريب، ورفع الروح المعنوية للعاملين من خلال تنمية روح العمل التعاون.

ب. قدم الباحث (أبو الخير، 2010م) في دراسته بعنوان الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية " تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة وتلقي الورقة الضوء على الغرض الرئيس لتقييم الأداء داخل المكتبات الأكاديمية والذي يمكن من خلاله تحديد مقياس المستوى الحقيقي للأداء داخل المكتبة الأكاديمية، ومن أهم توصياتها، نشر الوعي بأهمية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بين أفراد المجتمع، وضرورة التعاون بين المكتبات الأكاديمية العربية في مجال تطوير ميكنة المكتبات.

ج. قدم الباحث (Singh، 2013) في دراسته بعنوان إدارة الجودة الشاملة وخدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الهندية المفتوحة، ركزت الدراسة على خدمة العملاء للبقاء على قيد الحياة في هذا العالم، لذلك فإنها تحتاج إلى توفير منتجات وخدمات عالية الجودة لعملائها، توفر الأدوات اللازمة لتحسين الجودة، وفي هذه الورقة ناقش الأهداف في المكتبات ومراقبة الجودة، ونظم ضمان الجودة في التعليم عن بُعد، وعنصر الجودة من خدمات المكتبة، وإدارة الجودة الشاملة في مكتبات التعليم عن بعد والسياسات والموارد والعمليات، ورضا المستخدم، واقتراحات لخدمات التعليم عن بعد.

واقترح تنفيذ الجودة في المكتبات التعليم عن بعد بأنضمان الجودة من المكتبة ونظام المعلومات ينبغي أن تكون جزءاً من ضمان الجودة من مشروع الجامعة، وهناك حاجة لوضع معايير التقييم جودة خدمات المعلومات مع إشارة خاصة في مكتبات التعليم عن بعد.

من خلال الدراسات السابقة يتبين أنها تتفق معهم في تحديد مصطلح الجودة الشاملة في المكتبات، وقد حظي بقدر كبير من اهتمام الباحثين في المجتمعات المحلية والعربية والأجنبية، وتختلف الدراسة في كونها تناولت واقع تطبيق الجودة الشاملة للمستفيدين والعاملين في المكتبات الجامعية السودانية القومية والمحلية.

الدراسة الميدانية

1. مجتمع وعينة البحث

أ. تتكون من المستفيدين من المكتبات الجامعية السودانية من عدد 200 مبحث، لعدد أربعة مكتبات جامعات مقابل (50) مبحث لكل مكتبة جامعة.

ب. تتكون من العاملين في المكتبات الجامعية السودانية من عدد 120 مبحث، لعدد أربعة مكتبات، جامعات مقابل (30) مبحث لكل مكتبة جامعة.

2. إعداد أداة البحث

تحقيقاً لأهداف هذه الدراسة قام الباحث بإعداد استبانتيان:

أ. استبانته لاستطلاع رأي المستفيدين من المكتبات الجامعية السودانية، وقد اشتملت على (ثمانية سؤالا) تتضمن هذه الأسئلة ثلاثة محاور: مبنى المكتبة وتجهيزاته، والمجموعات المكتبية، والخدمات المكتبية.

ب. استبانته لاستطلاع رأي العاملين في حقل المكتبات الجامعية السودانية، وقد اشتملت على (17 سؤالا) تتضمن هذه الأسئلة محور: الإدارة، الموقع وتجهيزاته، المجموعات المكتبية، الخدمات المكتبية، وميزانية المكتبة.

3. المعالجة الإحصائية للبيانات

تمت معالجة البيانات باستخدام الحاسب الآلي عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي لتحليل بيانات العلوم الاجتماعية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statical package for social science (spss) أما الأسلوب الإحصائي المستخدم لمعالجة البيانات هو التكرارات

والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري كما استخدم اختبار مربع كاي لاختبار صحة الفروض ويتحصل على القيمة المحسوبة لكاي تربيع واستخدام المعالجة الإحصائية والوصفية التحليلية للوصول إلى نتائج تساعد في فهم الظاهرة موضوع الدراسة، وأستخدم في الجانب الوصفي الأوساط الحسابية، وذلك لوصف اتجاه المبحوثين نحو العبارة هل هو سلبي أم إيجابي، ويتم ذلك من خلال مقارنة الوسط المتحصل عليه من البيانات الفعلية مع الوسط الافتراضي والذي يتم حسابه باستخدام أوزان العبارات حسب الطريقة الآتية (مقياس ليكرت الثلاثي) (أوافق - أوافق إلى حد ما - لا أوافق):

4. تحليل ومناقشة البيانات: ناقشت الباحثة النتائج التي توصلت إليها تفصيلها كالآتي:

— أولاً: تحليل ومناقشة استبانته المستفيدين من المكتبات الجامعية السودانية:

جدول رقم (1) موقع المكتبة مناسب:

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	108	54.4
أوافق إلى حد ما	53	26.5
لا أوافق	39	19.5
المجموع	200	100.0

يتضح من الجدول رقم (1) أن المكتبات الجامعية السودانية موقعها مناسب إلى حد ما، وباعتبار أن موقع المكتبة الجيد أحد المقومات الأساسية في تقديم خدمة مكتبية أكثر فعالية، لذلك يجب الإستعانة بمهندسين مكتبات من أجل وضع خارطة بمواصفات مستقبلية تحقق التفاعل الكافي لإيصال خدمات المكتبة للمستفيدين في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد ممكنين.

جدول رقم (2) وجود قاعات المطالعة التي تستوعب أعداد المستفيدين:

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	95	47.5
أوافق إلى حد ما	41	20.5
لا أوافق	64	32.0
المجموع	200	100.0

يتضح من الجدول رقم (2) أن قاعات المطالعة التي تستوعب أعداد المستفيدين بالمكتبات ليست بالسعة الكافية، فنجد أن تشعب العلوم والمعارف وتنوع التخصصات وتعمقها، مع إزدياد أعداد المستفيدين يحتاج إلى توفر قاعات لكل تخصص تكون قريبة من أقسام المراجع والتصوير

والإستنساخ، وأيضاً تخصيص قاعات للفهارس وأماكن للإعارة والإستعلامات وأماكن إيداع الحقائب، وقاعات المعارض والمحاضرات وعرض الأفلام وغيرها.

جدول رقم (3) توفر الأثاث المكتبي المناسب لاحتياجات المستخدمين:

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	113	56.5
أوافق إلى حد ما	50	25.0
لا أوافق	37	18.5
المجموع	200	100.0

يتضح من الجدول رقم (3) أنه تتوفر بالمكتبات الجامعية السودانية، الأثاث المكتبي المناسب لإحتياجاتهم، ومن الجيد إختيار الأثاث الذي يتسم بالحدثة يتناسب مع التقدم العلمي في ميادين تقنيات الإعلام والوسائل السمعية والبصرية وأجهزة معالجة المعلومات، وإنسجامها مع هذه التجهيزات.

جدول رقم (4) تقتني المكتبة المجموعات المكتبية المناسبة لاحتياجات المستخدمين:

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	103	51.5
أوافق إلى حد ما	54	27.0
لا أوافق	43	21.5
المجموع	200	100.0

يتضح من الجدول رقم (4) أن معظم أفراد العينة يوافقون أنه تتوفر مجموعات مكتبية مناسبة، فوجود قواعد واسلوب لتزويد المكتبات يعكس مدى ثقافة وفكر القائمين على عملية الإختيار.

جدول رقم (5) يُمكن الوصول إلى ما تبحث عنه بسرعة:

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	85	42.5
أوافق إلى حد ما	53	26.5
لا أوافق	62	31.0
المجموع	200	100.0

يتضح من الجدول رقم (5) أنه يمكن الوصول إلى ماتبحث عنه بسرعة وسهولة، ويجب أن يهتم القائمون على أمر المكتبات بعمليات الفهرسة والتصنيف والتنظيم، وإصدار دليل المكتبة الذي يُعرف بالأقسام المختلفة للمكتبة، وتدريب المستخدمين ببعض المهارات المكتبية من خلال برامج تقدم لرفع كفاءتهم في كيفية إستخدام المكتبات للإرتقاء بالعملية التعليمية.

جدول رقم (6) إن أوقات الدوام الرسمي للمكتبة مناسبة جداً لتقديم الخدمات المكتبية الجيدة:

النسبة %	العدد	العبرة
62,0	124	أوافق
25,0	50	أوافق إلى حد ما
13,0	26	لا أوافق
100,0	200	المجموع

يتضح من الجدول رقم (6) أن الدوام الرسمي مناسب جداً لتقديم الخدمات المكتبية الجيدة لهم، وهو من الأمور الحيوية التي تساعد المكتبة على تحقيق أهدافها فإذا شجعت الإدارة العاملين بقدمهم قبل الدوام بساعة وكذلك بالنسبة لخروجهم في نهاية الدوام بعد ساعة لتهيئة أنفسهم وملاحظة وترتيب بعض الأوضاع بالمكتبة، بتشجيع من إدارة المكتبة وتحفيزهم مادياً ومعنوياً على ذلك.

جدول رقم (7) تُقدم المكتبة خدمة إلقاء المحاضرات وعقد الدورات التدريبية:

النسبة %	العدد	العبرة
11,0	22	أوافق
14,5	29	أوافق إلى حد ما
74,5	149	لا أوافق
100,0	200	المجموع

يتضح من الجدول رقم (7) أن توفر خدمة إلقاء المحاضرات وعقد الدورات التدريبية قليل، فالتعريف بمصادر المعلومات، وكيفية إستخدامها أصبح ضرورة أساسية في عصر يشهد نمو وتكامل معرفي، الأمر الذي جعل صعوبات في البحث عن المعلومات واستخدامها بصورة جيدة، ومن فلسفات المكتبة فيما يتعلق بالجودة توجب المكتبيين أن يسارعوا إلى خدمة القراء وتعليمهم أفضل السبل للبحث عن المعلومات واسترجاعها وتوثيقها، وتبصرتهم بما ينشر في مجال تخصصهم. ويجب أن يشتمل تدريب المستفيدين على حسن سلوكهم داخل المكتبة، والتبصير بأن هناك عقوبات في حالة مخالفة قواعد استخدام المكتبة.

جدول رقم (8) تلبية الاحتياجات المعلوماتية بأسرع ما يمكن

النسبة %	العدد	العبرة
43,5	87	أوافق
22,0	44	أوافق إلى حد ما
34,5	69	لا أوافق
100,0	200	المجموع

يتضح من الجدول رقم (8) أن تلبية الاحتياجات المعلوماتية بطيء إلى حد ما، فتقديم هذا النوع من الخدمات يعتبر من الخدمات الإنسانية، وتقديمها دون تحيز، والصدق والأمانة وعدم التعالي، وإظهار البشاشة والرفق في الكلام، والرد على إستفساراتهم بأساليب واضحة وسهلة الفهم.

– ثانياً: تحليل ومناقشة إستبانة العاملين في المكتبات الجامعية السودانية

وذلك بتصميم إستبانة والبالغ عددها (120 إستبانة) (30) مقابل كل مكتبة (جامعة وتم توزيعها وتحليل أسئلة إستبانة الإستبانة والتي تضمنت المحاور الأساسية الآتية:

الإدارة، الموقع وتجهيزاته، المجموعات المكتبية المتوفرة، الخدمات المكتبية المقدمة.

جدول رقم (9) وجود سياسة واضحة تبين أداء الوظائف والأعمال والأنشطة

النسبة %	العدد	العبارة
54.2	65	أوافق
20.0	24	أوافق إلى حد ما
25.8	31	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (9) وجود سياسة تبين كيفية أداء الوظائف والأعمال والأنشطة، فمن الضروري ذلك، حيث تضمن الأحكام والإجراءات التفصيلية تكون واجب على العاملين التقيد بها لإنجاز المهام والعمليات التي تتم بالمكتبة، وتعتبر هذه قيمة إدارية حقيقية تتمثل في توحيد آراء المديرين حول الاتجاهات الضرورية للمكتبة، وتقلل من فقدان الرؤية الواضحة، وأن تكون طموحة، تحمل في مضامينها كافة إجراءات العمل المكتبي.

جدول رقم (10) تُشرك إدارة المكتبة موظفيها في صنع القرار

النسبة %	العدد	العبارة
35.0	42	أوافق
25.8	31	أوافق إلى حد ما
39.2	47	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (10) أنه لا توجد مشاركة في صنع القرار، وهذا يتعارض مع الإدارة الرشيدة، ويرى الباحث بأنه لإيجاد هيكل إداري بفاعلية وكفاءة تؤدي من خلاله الأنشطة بسلاسة وفاعلية لابد لإدارة المكتبة أن تُشرك العاملين فيها في بعض القرارات، فلذلك يجب على المدبرون والأفراد تدعيم ذلك النوع من التنظيم الإداري الذي سوف يؤتي ثمار ناجحة.

جدول رقم (11) تتبنى إدارة المكتبة تعريف العاملين بفلسفة الجودة وأهميتها:

النسبة %	العدد	العبارة
39.2	47	أوافق
26.7	32	أوافق إلى حد ما
34.2	41	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (11) أن الإدارة تتبنى مفهوم تعريف العاملين بسياسة الجودة وأهميتها في تطوير العمليات المكتبية، فطرح مفهوم الجودة على العاملين واختيار بعض العناصر التي لديها الرغبة لتكوين فرق العمل وتدريبهم، مع إعداد دليل للجودة وتوزيعه مع الصبر على النتائج، فربما الانتقال من واقع لآخر قد لا تكون الاستجابة فورية.

جدول رقم (12) المشاركة في المؤتمرات المكتبية والجمعيات المهنية

النسبة %	العدد	العبارة
50.8	61	أوافق
23.3	28	أوافق إلى حد ما
25.8	31	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (12) أن معظم أفراد العينة يشاركون في المؤتمرات المكتبية والجمعيات المهنية، وهذا ضروري، لفتح آفاقاً جديدة، على المستوى المحلي والدولي، وذلك مناقشة القضايا التي تهم المكتبات وتبادل الآراء ووجهات النظر والعمل على حلها وتطويرها.

جدول رقم (13) إتباع أساليب فاعلة للإشراف والتدريب

النسبة %	العدد	العبارة
44.2	53	أوافق
27.5	33	أوافق إلى حد ما
28.3	34	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (13) أن تدريب العاملين ليس بالصورة المطلوبة، ولضمان كفاءة العاملين واستمرارهم في الوظائف الفنية والتخصصية، يجب على إدارة الجامعة متمثلة في إدارة التدريب والمتابعة إعداد البرامج التدريبية لهم كل حسب تخصصه ونطاق عمله، معبراً عن العقبات الفعلية التي تواجه تلك المكتبات، مما يحقق في النهاية زيادة الأعمال المنجزة، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى إرتفاع مستوى الخدمة المكتبية التي تقدم للمستفيدين.

جدول رقم (14) تحقيق مبدأ وضع الموظف المناسب في المكان المناسب

النسبة %	العدد	العبارة
53.3	64	أوافق
18.3	22	أوافق إلى حد ما
28.3	34	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (14) أن وضع الموظف المناسب في المكان المناسب هو ما ذهبت إليه معظم آراء المكتبيين، فالإفادة من القدرات والخبرات والتأهيل العلمي ووضع كل فرد في مكانه المناسب، يجعل منه التعمق في مجال تخصصه والإلمام به بدرجة كبيرة، وتملكه المهارة اللازمة للقيام بها على أفضل وجه، مما يساعد في تحقيق الأهداف المنشودة للمكتبات.

جدول رقم (15) متابعة الشكاوى والمقترحات

النسبة %	العدد	العبارة
34.2	41	أوافق
34.2	41	أوافق إلى حد ما
31.7	38	لا أوافق
100.0	120	المجموع

من الجدول رقم (15) أن متابعة الشكاوى والمقترحات من أجل تحسين الخدمات ليست بالصورة المثلى، فبالمتابعة للشكاوى والمقترحات يُعرف أوجه القصور، وكلما كانت المتابعة شاملة للمستفيدين والعاملين، كلما كانت الرؤية أوضح بالنسبة للإدارة، لمناقشة تلك المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها عاجلة أم آجلة، بمشاركة واسعة من العاملين بالمكتبات والمستفيدين أنفسهم.

جدول رقم (16) قياس وتقويم المخرجات ومقارنتها مع معايير الجودة العالمية:

النسبة %	العدد	العبارة
33.3	40	أوافق
34.2	41	أوافق إلى حد ما
32.5	39	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (16) أن قياس وتقويم جودة المخرجات ومقارنتها مع معايير الجودة العالمية كانت آراء العاملين بالمكتبات متقاربة بين قياسها وعدم قياسها، فبالاستعانة بمعايير مكتبات جامعية نموذجية أي كانت عربية أو أجنبية ومقارنتها مع مكتباتهم، مع الأخذ بأسباب التقدم، ومعرفة المشكلات ومناقشتها مع وضع المقترحات اللازمة لتلافيها في المستقبل حسب الإمكانيات المادية المتاحة.

جدول رقم (17) توثيق الإجراءات الخاصة بعمليات المكتبة

النسبة	العدد	العبارة
66.7	80	أوافق
16.7	20	أوافق إلى حد ما
16.7	20	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (17) أن المكتبة تقوم بإجراءات التوثيق اللازمة، وهي من الأمور المهمة في المكتبات، كما أنها تعتبر المحصلة الحقيقية لإجراءات المراسلات الواردة والصادرة والمتابعة.

جدول رقم (18) الأثاث والأجهزة والمعدات كافية تلتزم بمعايير الجودة

النسبة %	العدد	العبارة
27.5	33	أوافق
26.7	32	أوافق إلى حد ما
45.8	55	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (18) أن الأثاث والأجهزة والمعدات غير كافية ولم تلتزم بمعايير الجودة بالصورة المطلوبة، وإذا اتصفت هذه الأثاثات والمعدات بالمتانة والقوة والجودة التي تجعله يتحمل الاستخدام لفترة طويلة.

جدول رقم (19) توفر خطوط الإنترنت مع توفر أجهزة الحاسوب والموظفين المؤهلين لتشغيلها

النسبة %	العدد	العبارة
40.0	48	أوافق
24.2	29	أوافق إلى حد ما
35.8	43	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (19) وجود مكتبات الكترونية، ولكن ليس بالصورة المطلوبة، أن معظم المكتبات تتوفر لديها مكتبات إلكترونية، وربما لم تستمر بسبب الأعطال الكثيرة للأجهزة والمعدات، فالاعتماد على الخبرات الفنية المتخصصة في هذا المجال، لأنه الأدرى عن مواصفات الأجهزة، وملحقاتها ومتطلبات تحديثها، والمساهمة في تحسين الأنظمة والبرامج بما يتناسب مع طبيعة عمل المكتبات.

جدول رقم (20) وجود سياسة اختيار واضحة لتنمية المجموعات المكتبية

النسبة %	العدد	العبارة
55.8	67	أوافق
24.2	29	أوافق إلى حد ما
20.0	24	لا أوافق

المجموع	120	100.0
---------	-----	-------

يتضح من الجدول رقم (20) وجود سياسة للاختيار، ويجب أن تتم وفقاً للأهمية وما هو متاح من موازنة، وأن يراعى فيها الحدائق والدقة والتغطية الموضوعية.

جدول رقم (21) القيام بعمليات التنقية والاستبعاد بين فترة وأخرى للمجموعات المكتبية

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	53	44.2
أوافق إلى حد ما	35	29.2
لا أوافق	32	26.7
المجموع	120	100.0

يتضح من الجدول رقم (21) وجود تنقية واستبعاد في المكتبات الجامعية السودانية، مع التطورات العلمية في الموضوعات المختلفة، وظهور نظريات وأفكار حديثة خاصة في الموضوعات العلمية، الأمر الذي يستدعي المراجعة المستمرة لمقتنيات المكتبة.

جدول رقم (22) يوجد تعاون مع المكتبات الأخرى لتنمية مجموعات المكتبة

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	45	37.5
أوافق إلى حد ما	36	30.0
لا أوافق	39	32.5
المجموع	120	100.0

يتضح من الجدول رقم (22) وجود تعاون مع مكتبات أخرى، وإن لم يكن بالصورة المطلوبة، ولبناء وتوفير مجموعات غنية من المصادر والمواد المكتبية بأشكالها المختلفة، لابد للمكتبات أن تضع الترتيبات اللازمة التي تتيح سبل التعاون أي كان تقليدي أو آلي، ولا يقتصر ذلك على المقتنيات المكتبية فحسب، بل تطوير الكفاءات البشرية العاملة بالمكتبة، أي كان حدود هذا التعاون على المستوى المحلي أو القومي أو الدولي.

جدول رقم (23) استخدام الحوسبة في إدخال مواد المكتبة والعمل على فهرستها واسترجاعها

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق	74	61.7
أوافق إلى حد ما	31	25.8
لا أوافق	15	12.5
المجموع	120	100.0

يتضح من الجدول رقم (23) أن المكتبات سجلت تميزاً في الحوسبة في مجال إدخال مواد المكتبة، فاستخدام الحوسبة في مجال إدخال مواد المكتبة جاء وليد الحاجة، إلا أن معظم المكتبات

الجامعية اهتمت به، فالنظام الآلي المتكامل في كافة الوظائف المكتبية يحقق الكثير من المزايا، فهو أكثر اقتصاداً وتطوراً وفاعلية على المدى الطويل، وهو يضمن تدفق واستخدام البيانات والمعلومات لتسترجع بعد ذلك من قبل أية وظيفية داخل النظام المكتبي.

جدول رقم (24) استهداف إيصال الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة

النسبة %	العدد	العبارة
31.7	38	أوافق
20.0	24	أوافق إلى حد ما
48.3	58	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يتضح من الجدول رقم (24) أن مكتبات الجامعة لم تتميز في إيصال خدماتها للمستفيدين منها من ذوي الاحتياجات الخاصة، وحتى تكون خدماتها شاملة وتغطي احتياجات كافة شرائح المجتمع الذي توجد فيه لابد أن تقدم جزءاً من خدماتها إلى فئات من القراء لهم ظروف واحتياجات خاصة، فهذه الفئة من المستفيدين لم تكن المكتبات تحسب لها حساباً في خدماتها، ولابد من تغيير هذه النظرة، وأن تعطيهم الاهتمام لأنهم بحاجة إلى خدمات ومعلومات كحاجة الإنسان العادي، وماداموا جزء من أفراد ذلك المجتمع الجامعي والمكتبي.

جدول رقم (25) تركيز إدارة المكتبة على الجودة وليس السعر الأقل

النسبة %	العدد	العبارة
56.7	68	أوافق
24.2	29	أوافق إلى حد ما
19.2	23	لا أوافق
100.0	120	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (25) أن الإدارة تركز عند شراء مقتنياتها على الجودة، وليست على السعر، فهذا يتوافق مع الإدارة الرشيدة والناجحة.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1. لم تهتم إدارة المكتبة كثيراً بطرح ثقافة الجودة بالنسبة للعاملين وتوعيتهم بأنها مهمة في تطوير العمليات المكتبية.
2. تحسين العمل، وحل المشكلات ليس بصورة مستمرة، الأمر الذي أثر سلباً على عدم حصول المستفيدين إلى ما يبحثون عنه بسهولة ويسر.

3. التدريب غير شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المكتبات الجامعية والثقافة التنظيمية التي تتفق متطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة – الهياكل والنظم – التحسين المستمر – الابتكار).
5. عدم الاهتمام كثيراً بالمشاركة في المؤتمرات المكتبية والجمعيات المهنية.
6. البنيات التحتية غير مناسبة، ولم تفي بالأغراض المتعددة داخل المكتبة.
7. المجموعات المكتبية، والأثاث والأجهزة غير كافية لتلبية احتياجات المستفيدين.
8. التعاون بين المكتبات الأخرى لتنمية المجموعات المكتبية ليست بالصورة المطلوبة.
9. لم تستهدف تلك المكتبات في تقديم خدماتها ذوي الاحتياجات الخاصة.
10. ضعف ثقافة إلقاء المحاضرات وعقد الندوات لتلك المكتبات.

ثانياً: التوصيات

- وعلى ضوء النتائج، تُوصي الدراسة المسؤولين في المكتبات وإدارة الجامعات بالآتي:
1. الاهتمام والمشاركة في المؤتمرات المكتبية والجمعيات المهنية.
 2. الاهتمام بتقديم خدمات مكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة.
 3. مبادرة المكتبات الجامعية بتبني مفهوم إلقاء المحاضرات وعقد الندوات للمستفيدين.
 4. توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة محاور العمل المكتبي.
 5. مشاركة والتزام جميع العاملين في أداء الأعمال، ورفع الروح المعنوية لتحقيق مبدأ الجودة الشاملة.
 6. الاتصال والتواصل مع مكتبات عربية وأجنبية في الأخذ والعطاء.
 7. تنظيم العمل وطرائقه وتقنياته، وتبسيط إجراءاته واستخدام الأجهزة والأدوات الحديثة في مجال المكتبات، بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية.
 8. تعتبر تنمية المقتنيات عملية معقدة، فلذا لا بد أن تتم بطريقة منهجية وبطرق علمية، ومعداك فهناك عناصر تعتمد على الخبرات الشخصية والملاحظات والخبرات والتصورات الإبداعية فيجب استخدام الاثنين معاً.
 9. ضرورة تدريس المهارات المكتبية لتحقيق أقصى إستفادة من المكتبات ومصادر المعلومات.

10. الدعوة إلى التبرعات والهبات من قبل الأفراد والمؤسسات، والاقتصاد في النفقات.

References

Abū al-khayr, tāmīr Muḥammad (2010m), al-jūdah wa taqyīm al-'adā' fī al-maktabāt al-'akādīmiyyah.

Al-khaṭīb, 'Aḥmad al-khaṭīb (2006m), 'idārat al-jūdah Al-Shāmilah tatbīqāt Tarbawiyah, 'Ammān, dār al-kutub al-ḥadīthah.

Al-tartūrī, Muḥammad 'aghādīr (2009m), 'idārat al-jūdah Al-Shāmilah fī mu'assasāt Al-ta'līm al-'ālī fī al-maktabāt wa marākiz al-ma'lūmāt, 'Ammān, dār al-masīrah.

Muṣṭafā, sālīm (2002m), taqwīm al-'adā' fī al-qitā' Al-Ṣinā'ī 'alā 'asās al-jūdah Al-Shāmilah, risālat mājstīr, jāmi'at 'um darmān al-'islāmiyah, qism al-maktabāt wa al-ma'lūmāt.

Sayyid, Muṣṭafā 'Aḥmad (2004m), al-khadamāt al-maktabiyah wa al-ma'lūmātiyyah li al-mustafidīn, 'Ammān dār al-mu'tazz li al-nashr wal-tawzī'.

Singh, Kirts (2013) Total Quality Management to Library and Information services in Indian Open Universities. Research, Scholar, J.J.T University Journal of Business Management & Social Sciences Research- ISSN.2119-5614-Volume 2, No.6.