

إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة حضرموت للعلوم و التكنولوجيا : دراسة نظرية و ميدانية

إعداد : د / أحمد جابر حامد التفضي

أستاذ مساعد – قسم المكتبات و المعلومات – كلية الآداب – جامعة حضرموت للعلوم و التكنولوجيا

جوال : 734156347

E- mail : ahmedgaberhamed@yahoo.com

1Page |

مستخلص:

تتناول الدراسة موضوع " إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من خلال دراسة ميدانية لمكتبات جامعة حضرموت للعلوم و التكنولوجيا " حيث تناقش: مفهوم و أهداف الجودة الشاملة والتقييم بوجه عام ، والجودة والتقييم في المكتبات الأكاديمية على وجه الخصوص، مع التعريف بمتطلبات و مبادئ و محاور العمل في إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات . وتلقي الدراسة الضوء على الغرض الرئيسي من تقييم الأداء داخل المكتبات الأكاديمية والذي يمكن من خلاله تحديد مقياس بداية Benchmark يظهر المستوى الحقيقي للأداء داخل المكتبة الأكاديمية وذلك من خلال: تحديد أغراض و مجالات التقييم في المكتبات . و تقدم الدراسة نموذج مقترح (قابل للمناقشة و التعديل) لوصف المكتبة الأكاديمية، وأيضاً نموذج (معايير) تقييم المكتبة الأكاديمية من منظور الجودة الشاملة. كما تقدم بعض المقترحات التي يمكن تنفيذها فعلياً داخل المكتبات الأكاديمية للوصول بها إلى مستوى عال من الجودة .

و لعل أبرز نتائج الدراسة يتمثل في أن: المكتبات الجامعية محل الدراسة تعاني من سلبيات كثيرة جعلتها غير قادرة على مواجهة تحديات العصر الحالية و المستقبلية ، و أن هذه السلبيات ترجع لوجود الكثير من المشكلات في: تخطيط الأهداف التي تسعى للوصول إليها، إعداد أخصائيي المكتبات، و الإدارة العلمية للمكتبات من حيث: اتخاذ القرارات، مشكلات التخطيط السليم، مشكلات تتعلق بالتنظيم، ومشكلات تتعلق بالإشراف والتوجيه الفني. كذلك تبين للدراسة وجود مشكلات في الإمكانيات المادية من حيث المباني والتجهيزات والأثاثات، و مشكلات تتعلق بالتمويل والميزانية بالإضافة إلى وجود سلبيات في نوع وجود وكمية المقتنيات.

و قد أوصت الدراسة بتطوير مكتبات الدراسة من خلال الأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة في الإدارة، و تأسيس نظم معلومات مكتبية آلية تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة . ثم الاهتمام بالمستفيدين من المكتبات الجامعية، والحرص على التعرف على رغباته و اتجاهاتهم نحو المكتبة، وبذل جهد أكبر في تحقيقها . و أوصت بالعمل على وجود آلية تعاون بين المكتبات الجامعية والعمل على التنسيق فيما بينها

، والاشتراك في المؤتمرات الدولية وذلك على المستوى الداخلي (المحلى) والمستوى الخارجي (العالمي) ، مع ربط المكتبات الجامعية في شبكة الكترونية واحدة.

1/0 تمهيد

تسعى الكثير من الجامعات في العالم حالياً لتحقيق الجودة الشاملة ، ومن ثم الحصول على الاعتماد الدولي الذي ينتج عنه أن تصبح شهاداتها معتمدة دولياً ومن ثم يصبح خريجوها قادرين على العمل بهذه الشهادات في أي مكان بالعالم . و بما أن المكتبة الجامعية تحتل مكان القلب من الجامعة، لما لها من دور فعال وحيوي في إمداد الجامعة بمصادر التعلّم والتعليم والبحث العلمي، لتعنيها على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها، فإنه بدون مكتبة جيدة فلن تؤدي الجامعة دورها بالشكل المناسب .

هذا و قد يتوفر لدى الجامعات أفضل الكوادر وميزانية مناسبة وخطة عمل رائعة ، وعلى الرغم من كل ذلك قد لا يمكن تحقيق النجاح إذا كانت نظم الإدارة المستخدمة متخلفة نسبياً، ويؤدي ذلك إلى إهدار الأموال مع الوقت و بدون تحقيق نتيجة ملموسة.

قد يظهر للبعض من علماء المكتبات أن هناك صعوبات كبيرة قد تواجه المكتبات ومراكز المعلومات في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بسبب حداثة هذا المفهوم على المؤسسات الخدمية أو البحثية غير الهادفة إلى الربح ، أضف إلى ذلك أن مفاتيح الجودة الشاملة هي مجموعة من المواصفات والمعايير المحددة والتي تحتاج إلى نظرة شاملة لا بد من استيعابها لكافة الأفراد ذوى الحيات داخل مؤسسات المعلومات ، ويرى الباحث أن هذا قول مردود عليه حيث إنه بالرغم من أن المكتبات قد نشأت باعتبارها مؤسسات خدمية إلا أن التطور التقني قد لعب دوراً بارزاً في تخلي المكتبات عن هذا التقليد بدخولها في نطاق المؤسسات البحثية ذات الطابع التجاري من خلال منظومة تسويق خدمات المعلومات ، وبالتالي بدأت المكتبات ومراكز المعلومات رغم كونها مؤسسات خدمية من الدرجة الأولى في التخلص تدريجياً عن المفهوم القديم الحديث وإدراك أن هذه المؤسسات تحتاج إلى برنامج خاص للجودة الشاملة وذلك يتطلب دقة في التنفيذ وتهيئة المناخ المناسب لتفعيله . و تتمثل الملامح الرئيسية لهذا البرنامج إلى توفير مورد مالي يتعلق بتجهيز مبان مصممه علمياً لتناسب كافة العمليات الفنية والخدمات التي تحتاجها المكتبات ، بالإضافة إلى تدريب الكوادر البشرية العاملة بها وتوفير التجهيزات اللازمة للمكتبات ، ، وبالتالي ينبغي توفير بعض من هذه المتطلبات حتى تحصل المكتبات على مواصفات الجودة الشاملة بمشاركة الجميع في تفعيلها والارتقاء بها، و من هنا يتضح أن الجودة الشاملة مسئولية الجميع وليست مسئولية مجموعة من الفنيين والمختصين كما هو متبع في مبادئ الجودة النوعية .

2/0 أهداف الدراسة :

و يهدف هذا البحث إلى ما يلي :

- أ - التعرف على مفهوم و أهداف و متطلبات إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها بالمكتبات الجامعية .
- ب- التوصل إلى مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.
- ج- بناء أداة قياس للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية اليمنية .
- د - توجيه نظر المسؤولين عن المكتبات بجامعة حضرموت إلى الأعمال التي لا ينفذها العاملون ، بما يساعد على إدراك عناصر التدريب والتطوير لأخصائيي المكتبات والمعلومات العاملين بالجامعة .
- هـ - الاستفادة من نتائج هذا البحث عند محاولة تطوير أساليب الإدارة في المكتبات الأكاديمية بجامعة حضرموت للعلوم و التكنولوجيا .

3/0 الدراسات السابقة :

- لعل أهم الدراسات التي أجريت في مجال إدارة الجودة الشاملة على مستوى المؤسسات العلمية والبحثية :
- (1) دراسة مريم الشراوي (2003) بعنوان " إدارة المدارس بالجودة الشاملة هدفت الى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وواقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العامة بمصر " . وأشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر وأكدت على الرجوع إلى الخبرة في معالجة الأمور المدرسية .
 - (2) دراسة مها جويلى (2002) بعنوان " المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية "هدفت الدراسة الى الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيق الجودة في النظام التعليمي ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الأهداف والأفكار وإشراك جميع الأطراف المستفيدة ، والتركيز على المناخ التعليمي والإدارة الواعية ، والتركيز على المخرجات و التأكيد على التحسين المستمر والتغذية الراجعة.
 - (3) (Johannsen, 2000) دراسة بعنوان " إدارة الجودة الشاملة في منظور إدارة المعرفة" وهدفت التعرف إلى التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة ، وعرضت نظريا أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ثم اقترحت نموذج لعمليات إدارة المعرفة .
 - (4) دراسة عبد العزيز أبو نبعة وفوزية مسعد (1998) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي "هدفت الدراسة إلى التعرف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الايزو (9000) في

مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجيات لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

(Sand Frank ,1996 Waks) دراسة :

" قائمة بمدخل إدارة الجودة الشاملة :مبادئ ومعايير الايزو (9000) في التعليم الهندسي" هدفت الدراسة التعرف على مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة وناقشت مبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي كما وضعت عدة أدوات وطرق لإدارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم واقترحت مقرر تعليمي عن إدارة الجودة الشاملة يتضمن مناقشات وقراءات ودراسة حالة واقتراحات .

(6 Motwani,1995) دراسة بعنوان " تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم جهود حديثة واتجاهات مستقبلية " تضمنت الدراسة أربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي :التعريف والإجراءات، والدراسات المعيارية، والنماذج التصورية والتطبيق والتقييم . واشتملت الدراسة على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي الوعي والالتزام، والتخطيط ، تطبيق البرنامج والتقييم والاتجاهات المستقبلية لتلك النواحي المقترحة.

4/0 **معايير الدراسة التي بين أيدينا :**

تتكون الدراسة من أربعة مباحث بالإضافة إلى النتائج و التوصيات :

- المبحث الأول :يتناول الجودة الشاملة عامةً و في المكتبات خاصةً من حيث : المفهوم ، الأهداف، المتطلبات ، المبادئ ، محاور العمل .
- المبحث الثاني : يناقش عناصر المكتبة الأكاديمية .
- المبحث الثالث : المكتبة الأكاديمية وإدارة الجودة الشاملة.
- المبحث الرابع : تقييم المكتبات في جامعة حضرموت للعلوم و التكنولوجيا من منظور الجودة الشاملة ، و ذلك من خلال عرض مفهوم التقييم و أغراضه و مجالاته ، ثم تقديم نموذج مقترح لوصف مكتبة أكاديمية ، و معايير مقترحة لتقييم المكتبات الأكاديمية .
- نتائج البحث.
- التوصيات.
- المصادر.



1/1 مفهوم الجودة الشاملة

يعرف المعهد الأمريكي للمعايير الجودة الشاملة بأنها "مجموعة من السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات محددة".⁽¹⁾

وعلى ذلك فإدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) تهتم بتحسين المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة ، مع تواصل التحسين لتشمل : جودة الخدمات وجودة الإجراءات وجودة الفعاليات وجودة التوثيق وجودة التسويق وجودة الدعاية والإعلان التغذية الراجعة ..الخ.

وتتميز إدارة الجودة الشاملة (TQM) عن نظم الإدارة الأخرى بأنها تهتم بالعمل وباحتياجاته وتعمل بأقصى طاقتها للوصول إلى إرضاء العميل وإشباع رغباته.

فالاهتمام بالعمل هو محور اهتمام كل المؤسسات حالياً وفقاً لإدارة الجودة الشاملة (TQM) فأى منتج لا فائدة له بدون أن يوافق احتياجات العميل، أيضاً مهما تكلفت الدعاية والإعلان وخطط التسويق فلا فائدة مرجوة من كل ذلك بدون أن يكون العميل هو محور الاهتمام أولاً وأخيراً.

- و عرف ديمينج Deming الجودة بأنها : الجودة والمستهلك؛ بمعنى الحصول على جودة عالية مع تحقيق رغبات المستهلك. ووضع ديمينج بعض النقاط للنقاش حول تعريف الجودة منها: الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات العميل وكذلك كون الجودة لها عدة أبعاد، ومن غير الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصة واحدة وأن درجة الجودة ليس متساوية في كل الأحوال نظر لاعتمادها على متطلبات المستهلك .

- كما عرف Feigenbaum الجودة على أنها " تحديد احتياجات ومتطلبات المستهلك لما يريد وليس تحديد الأسواق أو تحديد الإدارة في المصنع أو الشركة وغيره، بمعنى أن الجودة تعتمد على خبرة المستهلك للمنتج أو الخدمة المقدمة كما يريد من متطلبات ورغبات، ومن ثم وضع بعض النقاط الأساسية منها:

- الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات المستهلك أو العميل .
- الجودة لها عدة أبعاد ويجب أن تعرف إجمالياً .
- نظراً لأن المستهلك تتغير احتياجاته وتطلعاته عن المنتج من وقت لآخر، لذلك ينبغي على مهندسي الجودة أن تكون خططهم مواكبة لهذه التغيرات المتوقعة.
- عرف Juran جوران الجودة بأن لها عدة معاني منها :
- الجودة تحتوي علي جميع مظاهر المنتج الذي يحقق احتياجات وتطلعات المستهلك من المنتج .
- الجودة تعرف بأنها عدم وجود الخلل في المنتج.
- الملائمه في الاستخدام .

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح من مفهوم الجودة بأنها تحقيق متطلبات المستهلك (العميل) والمنتج قد يكون ممتثل في البضائع من الأجهزة والسيارات أو خدمات مثل البنوك... الخ ، أما متطلبات العميل فهي تتمثل في مظهر المنتج وبالتالي خلو المنتج من العيوب .

ويرى الباحث أن مفهوم الجودة ليس جديداً على ثقافتنا، فمن أوائل العلوم التي ارتبطت بنا كمسلمين هو علم التجويد الذي يعني بكيفية تلاوة كتاب الله عز وجل ، وإذا رجعنا إلى تعريف علم التجويد وجدنا التعريف يقول أن التجويد في اللغة يعني التحسين، يقال فلان جيد أي حسن ، إذا فمن الممكن أن نعرف الجودة الشاملة ببساطة بأنها "التحسين المستمر وفقاً لآليات محددة ومعايير متفق عليها مسبقاً من قبل الخبراء كل في تخصصه".

ومن خلال الآراء المختلفة التي ذكرت أعلاه في تعريف الجودة يستطيع الباحث أن يعرف الجودة من منظور علم المكتبات والمعلومات على إنها : مجموعة من المعايير والمواصفات التي تساعد المكتبات ومؤسسات المعلومات على الظهور وتقديم العمليات الفنية وخدمات المعلومات بشكل جيد لتحقيق متطلبات المستفيدين والمتمثلة في الأداء الجيد وهو مدى قدرة المكتبات على القيام بالوظائف المطلوبة منها على الوجه الأكمل والشكل اللائق لها لخدمة المستفيد وسرعة تقديمها بشكل فعال وفي الوقت المناسب لحظة طلبها.

ولتحقيق متطلبات المستفيدين من المكتبات في الجودة المطلوبة وأبعادها، يتوجب تطبيق مفهوم الجودة على العاملين بها الذين هم بالتالي المكلف اليهم تطبيق هذا المفهوم طبقاً للمعايير والمواصفات التي تقرها الجودة الشاملة داخل مجتمع المكتبات ومراكز المعلومات.

2/1 مهامهم تتعلق بالجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات :

- الجودة هي الثقافة التي ينبغي أن تتبنى من جميع العاملين بالمكتبات.
- تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة وهذا يحتاج إلى الالتزام بمتطلبات الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا أولاً ومن ثم من قبل جميع رؤساء الأقسام المختلفة لتطوير الجودة.
- الجودة يمكن الحصول عليها بالتعاون والعمل بروح الفريق الواحد للوصول الى خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة ممكنة.
- العمل الروتيني في إدارة بعض الأعمال داخل المكتبة لايعني بالضرورة أنه غير مناسب، ولكن من الممكن العمل على رفع أداء إدارة هذه الأعمال، من ناحية سرعة الإنجاز وتفويض السلطة وعدم الازدواجية في اتخاذ القرار والإلتقان في العمل مما يعكس إيجابياً على تحقيق الجودة المنشودة.
- تهدف المكتبة من تحقيق الجودة إلى تلافي حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها، و أن الهدف ليس

تحقيق الجودة فحسب "وإن كان تحقيقها شئ رائع" وإنما هو العمل على مواصلة التطوير والتحسين.
• تطبيق الجودة يحتاج الى جهد وتخطيط، لأنها سوف تواجه بمقاومة ليست باليسيرة في بادئ الأمر، من قبل الذين لا يؤمنون بهذا الأسلوب العلمي الإداري التطويري، لذلك نحتاج إلى الاهتمام بالآتي:

1. التعريف بسياسة المكتبة.
 2. عمل رؤية ورسالة للمكتبة تعبر عن عملها الحالي وطموحاتها في المستقبل.
 3. التدريب والتعليم لتوحيد لغة الجودة في المكتبة.
 4. التعرف على متطلبات واحتياجات المستفيدين والعمل على تحقيقها.
- بمعنى آخر فإن الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات تركز على الآتي :

- 1- أسلوب تفكير، ومنهج عمل، وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات .
 - 2- توجيهه للسلوك، والتزام بالتغيير والتطوير والتحسين لتحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات ومراكز المعلومات .
 - 3- إستراتيجية تهتم بتغيير بعض الإجراءات والسلوكيات الإدارية السائدة بالمكتبات لتحل محلها ثقافة وسلوكيات الجودة ، التي تبرز ملامح شخصية المكتبة ورؤيتها المستقبلية وتوجهاتها .
 - 4-الجودة الشاملة ليست هدفاً محدداً ثابتاً بل هدف متغير يسعى للتحسين وللتطوير المستمر، وتؤكد على التزام الجميع بمبادئ الجودة كما تؤكد على أهمية إدماج هذه الفلسفة مع بنية المكتبة، وهي لا تعني الجودة التامة و لكنها تعني تحقيق أعلى جودة ممكنة و إيجاد بيئة عمل يسعى فيها الجميع إلى تحسين الجودة.
- 3/1 بعض مبررات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات :**

- 1 . ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصيلة النهائية من وجود المكتبات .
 - 2 . اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات .
 - 3 . عالمية نظام الجودة ، وهي سمة من سمات عصر المعلومات .
 - 4 . عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة .
 - 5 . نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة.
- 4/1 أهداف الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:**

- 1- التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبات ومراكز المعلومات.
- 2- بناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات.

- 3- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات.
- 4- توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- 5- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات ، والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
- 6- إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم .
- 7- تحسين بيئة العمل.
- 8- تنمية الموارد البشرية العاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.
- 9- تقويم الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات.

5/1 مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات و التي منها :

1. التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات والسعي لتحقيقها.
2. التأكيد على أن التحسن والتطوير عملية مستمرة .
3. التركيز على الوقاية بدلاً من البحث عن العلاج .
4. التركيز على العمل الجماعي .
5. اتخاذ القرار بناء على الحقائق .
6. تمكين العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات من الأداء الجيد لمهامهم .

و يحدد ريجز المبادئ المميزة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية بأنها:

- 1- الإدارة بالحقيقة: اتخاذ القرارات بعد تحليل دقيق للبيانات التي جرى تجميعها.
- 2- إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية: يعني تبسيط العمل المكتبي مع التأكد من صحته
- 3- احترام الناس وأفكارهم: تشجيع العاملين على المشاركة بأرائهم.
- 4- تفويض السلطة: الثقة بالعاملين ومنحهم السلطة اللازمة لتحسين العمل.

6/1 محاور العمل في إدارة الجودة الشاملة للمكتبات: (2)

المحور الأول: "بدون العميل لا يوجد عمل"، "العميل دائماً على حق"، تبدو الحاجة إلى إنشاء إدارة خاصة بخدمة العملاء أكثر إلحاحاً مما سبق .

وعلى الرغم من أن العبارات السابقة ليست وليدة اليوم، إلا أنها وفقاً لإدارة الجودة الشاملة تطرح مرة أخرى وفقاً لقواعد محددة من شأنها أن تطور فعلياً العمل عن ذي قبل.

المحور الثاني: التطلع للجودة يعني التطلع لمصادر غير تقليدية للمعلومات، فالتقليدية في الإدارة تقف حجر عثرة أمام التحديث، وبدون مصادر غير تقليدية للمعلومات تصبح الجودة مجرد شعار جديد أو ثوب جديد على جسد متهاك، وعلى ذلك فينبغي للمدير أن يتحول بدوره إلى قائد يشارك بنفسه في العمل و يفوض مرؤوسيه ويشرف على منظومة العمل لضمان تحسن المنتج وضمان استمرارية تحسنه .

المبحث الثاني مناصر المكتبة الأكاديمية / الجامعية

المكتبة الأكاديمية هي المكتبة التي تخدم طلاب البكالوريوس وطلاب الدراسات العليا بالإضافة إلى خدمة الباحثين وأعضاء هيئة التدريس. والمكتبة هي مكان يتجمع فيه كل ما يتفاعل معه الفرد بقصد التعلم بشكل مقصود أو عرضي لاكتساب مهارات وخبرات تعليمية . و تعتبر المكتبة المصدر الرئيسي للمعلومات كما تلعب الدور الرئيسي في كتابة وتوثيق الأبحاث والتقارير لأن قيمة البحث أو التقرير تعتمد اعتماداً كلياً على قيمة النتائج ، و عدد المصادر والمراجع التي استخدمت فيه ، و أنه يمكن الوصول لذلك من خلال حداثة تلك المصادر والمراجع ..(3)

ويمكن تصنيف مصادر التعلم داخل المكتبة إلى نوعين رئيسيين هما :

مصادر تعلم بشرية: تتمثل في مجموع الأفراد المحيطين بالمتعلم ، الذين يتفاعل معهم لاكتساب خبرات تعليمية(4)
مصادر تعلم غير بشرية : تتمثل في كل ما هو غير بشري ويحيط بالمتعلم في البيئة التعليمية فيكتسب خبرات تعليمية مقصودة أو غير مقصودة نتيجة التفاعل معها ويشمل هذا النوع المصادر الآتية :

1 - الأجهزة : التي تشمل كافة أنواع المعدات والأجهزة والأدوات التي تستخدم في إنتاج أو عرض المواد التعليمية ، وهذه الأجهزة يتعامل معها المتعلم عن قصد داخل المؤسسة التعليمية، وتمثل الأجهزة مصدراً للتعلم إما باكتساب خبرات حول الأجهزة ذاتها واستخداماتها وكيفية تشغيلها وصيانتها ، وإما باستخدامها في إنتاج أو عرض مواد تعليمية محددة(5).

2 - مواد (مصادر) المعلومات : التي تشمل كافة أوعية المعرفة التي تحمل المعلومات للتعلم بشكل نظامي أو غير نظامي، مقصود أو غير مقصود، وتمثل المواد التعليمية مصدراً للتعلم إما باكتساب خبرات حول تلك المواد وطبيعة كل منها وطرق إنتاجها، أو باكتساب خبرات مما تحتويه من معلومات وأفكار .

وتعتبر مراكز مصادر التعلم عن بيئة تعليمية جديدة تتضمن أنواعاً متعددة من مصادر المعلومات ليتعامل معها المتعلم وتتيح له فرصة اكتساب المهارات والخبرات و إثراء معارفه عن طريق التعلم الذاتي.

هذا و تضم المكتبات الأكاديمية العديد من الكتب والمراجع في كافة الموضوعات ، بالإضافة إلى الدوريات و الحاسبات الآلية المتصلة بالإنترنت INTERNET UNITS لخدمة الرواد والباحثين ،ومزودة بقوائم للتغذية بالمراجع والدوريات العلمية ،ووحدات فيديو تعليمي INDIVIDUAL VIDEO UNIT تستخدم في التعلم الفردي ، ووحدات لعرض الوسائط المتعددة و تشغيل الأقراص الضوئية المدمجة CDS UNITS ، والأقراص الرقمية المدمجة DVDS ، ووحدات للخرائط MAPS UNIT تستخدم لتقريب المفاهيم الكونية ونظم المعلومات الجغرافية ، كما توفر المكتبات الأكاديمية الآن وبشكل واسع خدمات مستخلصات الأبحاث ، وخدمات البث الانتقائي للمعلومات لخدمة الطلاب والباحثين ذوى التوجهات الخاصة في الأبحاث، وقامت المكتبات الأكاديمية بتطوير خدمة الملفات الوثائقية بإعداد ملفات موثقة في كافة الموضوعات والقضايا المعاصرة " السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ... الخ " وعلى كافة الأصعدة المحلية والعربية والعالمية - فيما يعرف بأرشيف المعلومات - حتى يتسنى للباحثين والمراكز البحثية ومنتخذي القرار أن يستفيدوا من هذه المعلومات . وذلك من خلال أهم المراجع والكتب العربية والأجنبية التي تقتنيها كل مكتبة وكذلك من خلال مجموعة الصحف التي تضمها كل مكتبة بالإضافة إلى المواقع الموجودة على شبكة الإنترنت⁽⁶⁾.

المبحث الثالث

المكتبة الأكاديمية وإدارة الجودة الشاملة

1/3 تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبة الأكاديمية

إن تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبة الأكاديمية يعنى وجود خدمات تقدم عن طريق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية للمكتبات، وتقوم الإدارة الإلكترونية على ركنين أساسيين:

الأول: توفير الخدمات للرواد والباحثين عبر شبكة الإنترنت : بما يؤدي إلى سهولة كبيرة لتعامل الطلاب والباحثين مع الإدارة الإلكترونية، وتصبح خدمات المكتبة الإلكترونية متوفرة 24 ساعة يومياً، و7 أيام أسبوعياً.

الثاني: تفاعل جمهور الباحثين مع خدمات المكتبة الإلكترونية: حيث يؤسس هذا الركن علاقة متينة بين إدارة المكتبة وروادها، إذ يوفر لإدارة المكتبة الإلكترونية طرقاً سهلة للاطلاع على آراء رواد المكتبة من الطلاب والباحثين، والتعرف على الأفكار المبدعة، وتوظيفها في المصلحة العامة.

والجدير بالذكر انه لا توجد إدارة إلكترونية بدون موظف يستطيع التعامل مع ضرورات العصر الإلكتروني، وانه لا يكفي مجرد توفير التكنولوجيات الضرورية لأي مشروع لكي يكون مشروعاً ناجحاً، إذ يجب أولاً تدريب الموظفين كي يتمكنوا من فهم التكنولوجيات الحديثة وطرق التعامل مع هذه التكنولوجيات. و يجب ثانياً إيجاد المستفيد الإلكتروني القادر على الاستفادة من الخدمات التي ستوفرها إدارة المكتبة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ويتطلب هذا الأمر تدريباً مكثفاً لمرتادي المكتبات.

إن وجود مكتبة إلكترونية رقمية يعنى وجود أفراد لديهم وعى تكنولوجي يتيح لهم كيفية التعامل مع أوعية المعلومات الحديثة والأجهزة المتطورة بلا تخوف من التكنولوجيا الحديثة، ولا توجد مكتبة إلكترونية بدون شبكات معلومات تمتاز بالتكامل والكفاءة، ولا توجد شبكات معلومات بدون اتصالات، ولا اتصالات بدون العنصر البشري القادر على تفهم روح العصر ومتطلباته، ولا عنصر بشري بدون دعم مادي يوفر له الدورات والمنح التدريبية والرواتب والمكافآت.

إن التطور السريع الذي حدث في مجال الكمبيوتر وتنافس الشركات في الإنتاج أدى إلى انتشار هذه الأجهزة في معظم المكتبات ومراكز المعلومات بل تعدتها إلى كافة المؤسسات حتى غزت البيوت، كما أدى هذا التطور إلى غزارة في الإنتاج وسرعة في التطوير، مما دفع المكتبات ومراكز المعلومات إلى أن تقوم ببناء ما يسمى " قواعد البيانات " التي يمكن استخدامها لتخزين الفهارس والكشافات الخاصة بالدوريات.

2/3 متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات :

1. تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات .
2. قياس الأداء للجودة من خلال نتائج قابلة للقياس.
3. إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات.
4. تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات .

5. تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة تكلفها المؤسسة الام التابعة لها هذه المكتبات.
 6. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء .
 7. تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة .
- ويرى الحداد أن المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تتطلب: (7)

- مشاركة العاملين.
 - التدريب المستمر.
 - فرق حل المشكلات.
 - الطرق الإحصائية.
 - وضع الأهداف طويلة الأمد.
 - التفكير المتواصل بالتحسين.
 - الإقرار بأن النظام وليس الأشخاص هو المسئول عن أوجه القصور.
- ويقترح سيركن بعض الطرق التي يمكن استخدامها كخطة عمل لتطبيق الجودة الشاملة:

- 1- إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد.
- 2- استطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من الخدمات المقدمة لهم.
- 3- تطوير اللوحات الإرشادية.
- 4- تغيير ساعات العمل.
- 5- تبسيط إجراءات الاستعارة.
- 6- إيجاد وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة.
- 7- استخدام المرونة في إسناد المهام للموظفين.
- 8- مطالبة الموردين بعمل بيانات وإجراءاتها على المواد.
- 9- إعطاء توجيهات وأفية وتلقين الموظفين الجدد.
- 10- إيجاد مجموعات استشارية مكتبية للتنسيق بين الأقسام.
- 11- متابعة واقتفاء الشكاوى والمقترحات.
- 12- إدخال تحسينات على المبنى الرئيس للمكتبة.
- 13- تطوير برنامج الوصول للعملاء الخارجيين.
- 14- افتتاح مكاتب فرعية تابعة للمكتبة الأساسية.
- 15- تعريف الجمهور دعائيا بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها.

- 16- تطوير برامج تدريب العاملين.
- 17- تقديم خدمة إيصال الوثيقة الالكترونية.
- 18- استهداف إيصال الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- 19- تمتع بالابتسامة الدائمة.

المبحث الرابع :

تقييم المكتبات في جامعة حضرموت من منظور الجودة الشاملة

1/4 مفهوم التقييم:

التقييم يعني : تطبيق " المنهج العلمي " لتحديد مدى نجاح الأداء لبرنامج ما .و بذلك يصبح للتقييم دور في اتخاذ القرار، حيث يعمل على جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الاستراتيجيات المطروحة مناسبة لتحقيق الهدف المطلوب . و يرى البعض أن التقييم هو أحد مكونات الإدارة الأساسية.

و يمكن أن تدخل مجالات التقييم في للمكتبات العديد من العناصر (معايير) منها :

1 - معايير إنتاج الأوعية:

أهم عنصر يقوم عليه وجود المكتبة بعد العنصر البشري، هو أوعية المعلومات، ومن الممكن وضع معايير معينة للأوعية التي تصدر وتنتشر من أجل مجموعات المكتبة ؛ بحيث يؤخذ في الاعتبار نوعية المستفيدين، إلى جانب نوعيات وكثافات الاستخدام المتوقع لهذه الأوعية، وعلى الناشرين أن يلتزموا بهذه المعايير في إنتاج تلك الأوعية التي تكون مجموعات المكتبات، ومن الطبيعي كذلك أن تكون بعض هذه المعايير عامة أو عالمية، إلى جانب معايير فرعية أو وطنية تأخذ في الاعتبار القوميات والبيئات المتفاوتة.

1- معايير الاختيار والاقتناء:

هناك مجال للمعايرة في وظيفة الاختيار والاقتناء بالمكتبات، وتبدأ المعايرة هنا بالإجراءات الروتينية، لترشيد خطوات العمل فيها وبيان مواقعها الوظيفية ، وتحديد الأنماط الإجرائية التي تتخذ بالنسبة لكل خطوة وبكل موقع. وتنتهي إلى قواعد الاختيار.

2- معايير التنظيم الفني والضبط الببليوجرافي:

ويعتبر ذلك أوسع مجالات المعايير الموحدة، من قواعد وإرشادات وتقنيات، ولعل ذلك يرجع إلى أن الضبط الببليوجرافي للأوعية هو أول متطلبات الاستفادة من الإنتاج الفكري.

3- معايير الخدمة والاسترجاع:

تبدأ المعايير هنا بالإجراءات الروتينية وبعض النماذج لترشيد خطوات العمل فيها وبيان مواقعها، لتحديد الأنماط الإجرائية التي تتخذ في كل خطوة وبكل موقع. و نظراً للتطورات في تكنولوجيا المعلومات والمرونة المتزايدة في طرق تقديم المقررات. لم تعد المكتبات مخزناً للكتب والدوريات بل أصبحت بوابة للمعرفة المطلوبة من أجل البحث العلمي في سياق عالمي. كما أصبحت مركز تعلم يقدم خدمات معلوماتية بأولوية كبرى. و تظهر حالياً أشكال تعاون حديثة بين أعضاء هيئة التدريس وأخصائيو المكتبات، بغرض تقديم خدمات معلوماتية لمجتمع المؤسسة من طلاب، وأعضاء هيئة تدريس. يتم تخطيط هذه الخدمات بالتعاون بين الجميع، بحيث تلبى الخدمات المقدمة احتياجات التعلم. تتراجع حالياً أهمية مؤشرات الكفاءة التقليدية، مثل عدد الكتب، والمجلات العلمية، على حين تزداد أهمية مؤشرات أخرى تتعلق بتوافر أنظمة المعلومات، وسرعة الحصول على المادة المطلوبة، ومعدلات النجاح في الحصول على المعلومات.

4- معايير الإدارة والنظم:

حيث يوجد مجال كبير لأنواع شتى من المواصفات والتقييمات والأنماط..الخ، التي تشمل: المباني والأثاث، والميزانية، والمقتنيات، وهيئة العمل، بكل ما تتضمنه تلك العناصر من تجهيز وتدريب وتنسيق.

2/1/4 أغراض التقييم:

لعل من أبرز الأسباب التي تدعو مسئولو المكتبات لإجراء تقييم لما يقدمونه كالتالي:

- 1- الرغبة في وضع مقياس يظهر مستوى ما أنجزوه من خدمات، وهذا المقياس بمثابة نقطة بداية Benchmark ، و عن طريق هذا المقياس يمكن الحكم على النتائج من خلال مقارنتها بمقياس البداية.
 - 2- المقارنة بين مجموعة من المكتبات، أو بين مجموعة من الخدمات المكتبية.
 - 3- الاستمرار في تقديم خدمة معلوماتية محددة من خلال تقييم هذه الخدمة.
 - 4- تحديد المصادر المحتملة لتراجع المستوى أو الفشل.
- و يرى أور⁽⁸⁾ Orr أن تقييم الوظائف الإدارية يعتمد على المهام الآتية :

- 1- تحديد أهداف المنظمة.
- 2- توفير الموارد اللازمة لبلوغ هذه الأهداف.
- 3- تحديد البرامج والخدمات المطلوبة لانجاز هذه الأهداف.

4- التأكد من استخدام الموارد المخصصة لكل نشاط بحكمة.

و ناقش أور الاعتماد المتبادل بين الموارد المخصصة للخدمة، وقدرة هذه الخدمة، والمكاسب التي تتحقق منها، في إشارة إلى أنه إذا تساوت كل المعطيات الأخرى فإن قدرة هذه الخدمة تزداد مع إنفاق الموارد، وتزداد الإفادة بتوافر قدرة هذه الخدمة.

مع ملاحظة أن الزيادة في واحد من هذه المتغيرات لا تحقق بالضرورة زيادة مقابلة في متغير آخر، فزيادة نسبة الموارد لا يضمن زيادة قدرة خدمة معينة بنفس درجة الزيادة.

كما أن أي كلية من كليات الجامعة يجب عليها أن تُعد تقارير عن الآتي:

- ✓ مدى رضا المستخدمين عن مكتبة الكلية.
- ✓ عدد المنشورات والمجلات في حقول الدراسة المختلفة.
- ✓ عدد الكتب والمجلات وإجمالي عدد المنشورات مقارنة بوجود طلاب اليوم الكامل.
- ✓ عدد قواعد المعلومات الشبكية المتاحة داخل المكتبة.
- ✓ متوسط عدد النسخ المتوفرة لكل كتاب من كتب المكتبة.
- ✓ نسبة المخصصات المالية للإنفاق على المواد والمعدات التعليمية.

2/4 نموذج مقترح لوصف مكتبة أكاديمية :

مكتبة الخلية في ارقام	
الموضوع	الوصف / العدد
مواعيد فتح المركز	من 8 صباحًا إلى 5 مساءً
عدد الدوايب	20
المقتنيات: كتب، مراجع، مواد سمعية، وسائط متعددة، ودوريات.	اكثر من 5000 عنوان
متوسط العدد السنوي للمقتنيات الجديده	500 عنوان جاري العمل على زياده ذلك
متوسط العدد السنوي لاشتراكات الدوريات	20 دورية في شكل الكتروني
الاتات المتاح للرواد	8 طاوولات و 50 مقعدا، بالاضافة الى خمس وحدات قراءة فردية
النظام الالي للمركز	تستعمل المكتبة النظام الالي المتكامل LRC IS وهو نظام تم تصميمه داخل الخلية
عدد اجهزة الكمبيوتر	0 اجهزة ، بالاضافة الى شبكة لاسلكية للانترنت
اقسام المكتبة ووحداتها الاساسية	العموميات - الاديان - العلوم الاجتماعية - اللغات - العلوم البحتة - التكنولوجيا - الفنون - الآداب - التاريخ والجغرافيا والتراجم - الرسائل الجامعية - الإهداءات المميزة

العمليات الفنية	الفهرسة: بناء على قواعد التقنين الدولي للوصف الببليوجرافي وقواعد الفهرسة المقروءة آلياً. التصنيف: نظام ديوي العشري، قائمة سيرز لرؤوس الموضوعات وقائمة رؤوس الموضوعات العربية
الخدمات	.الإنترنت الإرشاد، البحث الببليوجرافي، المراجع، التوثيق، الإعارة،
الانشطة الثقافية	محاضرات
برامج التدريب	.والإنترنت في مجالات المكتبات والمعلومات والبرامج الاساسية والكمبيوتر
نظام الإعارة	.يسمح نظام المركز بإعارة كتب لمدة 14 يوماً بحدود لمدة اخرى
متوسط عدد الزوار في اليوم الواحد	20
متوسط عدد المواد المعارة في الشهر	20
قياس معدلات الاداء	يعد المركز تقاريراً اسبوعية وشهرية وفصلية وسنوية لقياس معدلات الاداء في مختلف الخدمات والانشطة والوظائف لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق المعدلات المستهدفة.

الجدير بالذكر أن أى مكتبة أكاديمية يجب أن تصف النظام الآلى المطبق لديها بدقة كاملة .

3/4 نموذج (معايير) تقييم مكتبة أكاديمية :

1 التخطيط والتقويم

- تتوفر لدى الجامعة سياسات واضحة لتنمية المكتبات ، و مصادر التعلم، حيث ترتبط هذه السياسات باحتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة.
- تتوفر لدى الجامعات إستراتيجية واضحة لمصادر التعلم ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات الإستراتيجية الخاصة بتطوير البرامج الدراسية .
- تعدل الجامعة هذه الإستراتيجية عند الحاجة لتتلاءم مع البرامج الجديدة التي تدخلها الجامعة .
- تقييم المؤسسة مرة كل عامين على الأقل كفاءة المكتبة والمواد المتوفرة بمركز المصادر.
- تشمل إجراءات التقييم استبيانات لآراء المستخدمين من أعضاء هيئة التدريس، والطلاب لاستطلاع مدى رضائهم، ومدى استخدامهم، ومدى اتفاق الخدمات المقدمة مع متطلبات التدريس والتعلم في الجامعة، ونطاق الخدمات المقدمة، مع مقارنة ذلك بالخدمات التي تقدمها الجامعات الماثلة، ورضاء مستخدمي هذه الخدمات عنها.
- وضعت الجامعة قائمة أولويات تتعلق بالحصول على المواد والخدمات المطلوبة التي تتفق مع احتياجات المستخدمين.

نعم ***

نعم **

نعم ***

نعم **

نعم ****

نعم ****

• يقدم أعضاء هيئة التدريس المسئولون عن المقررات والبرامج للمكتبة المشورة بصفة دورية حول المواد اللازمة لمساندة عمليتي التدريس والتعلم.

• يراجع العاملون بالمكتبة بشكل دوري الكتب، والمراجع لضمان توافرها في متناول المستخدمين لمواجهة متطلبات المقررات التي تقدمها المؤسسة.

2 التنظيم

• تفتح المكتبة (تشمل أيضا مراكز المصادر، وأماكن الخدمات ذات العلاقة) أبوابها لساعات طويلة لضمان توافر خدماتها في متناول المستخدمين.

• يحفظ العاملون في المكتبة الكتب حسب ترتيب مناسب، ويغرض عرضها حسب نظم التصنيف المتعارف عليها.

• تتوافر اتفاقات تعاون مع مكتبات ومراكز مصادر أخرى، لتبادل الخدمات والاستعارات.

• تتوافر أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة واسترداد الكتب، ومتابعة للمواد التي انتهت فترة إعارتها

• تشارك المكتبة في عضوية قواعد المعلومات على الشبكة العالمية، فضلاً عن المجالات العلمية؛ لتوفير المادة العلمية اللازمة للمقررات والبرامج التي تقدمها.

• تتوافر قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة، كما يقوم طاقم العاملين بالمكتبة بفرض هذه القواعد للحفاظ على بيئة تتلاءم مع الدراسة والبحث.

• تتوافر أنظمة أمن لمنع ضياع محتويات المكتبة والاستخدام السيئ للشبكة العالمية.

3 دعم المستخدمين

• تقدم المكتبة دورات تدريبية وإرشادية للطلاب الجدد وغيرهم من المستخدمين بغرض تعريفهم بالخدمات التي توفرها المكتبة لهم.

• توفر الجامعة طاقماً من المختصين لمساعدة المستخدمين على إجراء الأبحاث والحصول على المعلومات التي يريدونها، وطرق استخدام هذه المعلومات.

• تستخدم المكتبة نظاماً يعمل على الاستجابة السريعة لطلبات الاستعارة من مكتبات أخرى، كما تتوافر بها خدمات بحث مساعدة لتحديد مصادر المعلومات داخل وخارج المؤسسة.

• يقوم بالعمل طاقم من المختصين المؤهلين في حقل إدارة المكتبات وتكنولوجيا المعلومات.

4 المصادر والأبنية

- توفر الجامعة دعماً مالياً كافياً لتغطية احتياجات شراء الكتب والمجلات وغيرها من مصادر المعلومات، والفهرسة، والمعدات، والخدمات، فضلاً عن تطوير النظام. نعم ****
- لا تسعى الجامعة إلى توفير خدمات الإنترنت والاستعارة من المكتبات الأخرى بغرض التقليل من التزامها بتوفير مصادر المعلومات داخل جدران المكتبة ذاتها. لا ****
- توفر المكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب الكتب والدوريات العلمية تجعلها في متناول اليد. نعم ***
- تتوفر في المكتبة ومراكز التعلم حاسبات حديثة لتمكين المستخدمين من الحصول على المادة العلمية التي يريدونها في شكل محاسب. نعم ****
- تتوفر بالمكتبة معدات تصوير مزودة بنظام دفع مالي كفاء. نعم ****
- تتوفر بالمكتبة كتب ومجلات علمية ومصادر معلومات أخرى بكل من اللغتين العربية والإنجليزية لسد احتياجات البرامج التي تقدمها الجامعة والأبحاث التي تنفذها. نعم ***
- توفر المكتبة الخدمات اللازمة للدراسة والبحث سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، وبشكل يتلاءم مع أعداد الطلبة في الجامعة. نعم ****
- توفر المكتبة الخدمات اللازمة لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا. نعم ****

نتائج الدراسة :

- وكان من أهم نتائج تطبيق المعايير السابقة الذكر على المكتبات بجامعة حضرموت :
- أ- أن المكتبات الجامعية محل الدراسة تعاني من سلبيات كثيرة جعلتها غير قادرة على مواجهة تحديات العصر الحالية والمستقبلية .
- ب- أن هذه السلبيات ترجع لوجود الكثير من المشكلات في تخطيط الأهداف التي تسعى للوصول إليها، وفي إعداد أخصائيي المكتبات، وفي الإدارة المكتبية من حيث اتخاذ القرارات ومشكلات التخطيط السليم، ومشكلات تتعلق بالتنظيم، ومشكلات تتعلق بالإشراف والتوجيه الفني، كذلك تبين للدراسة وجود مشكلات في الإمكانيات المادية من حيث المباني والتجهيزات والأثاثات، ومن حيث التمويل والميزانية بالإضافة إلى وجود سلبيات في نوع وجودة وكمية المقتنيات .
- ج- أن هناك الكثير من التحديات المعاصرة (الداخلية والخارجية) والتي انعكست بالتالي على مكتبات

نحو جودة البرامج الأكاديمية وتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع الجامعة، ومن هذه التحديات: العولمة، والتقدم العلمي والانفجار المعرفي، وضعف حماية المعلومات، والظفرة الهائلة في التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات، بالإضافة إلى غياب التشريعات القانونية وحقوق التأليف، وهذه التحديات تقف المكتبات الجامعية أمامها عاجزة عن مواجهتها أو الوفاء بمتطلباتها في ظل عدم تخطيط جيد للإدارة .

د- أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أصبحت ضرورة لمواجهة التحديات المختلفة وانعكاسها على المكتبات محل الدراسة .

ه- أكدت الدراسة على أهمية توافر متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات بدرجة مناسبة .

التوصيات :

- 1 - الاهتمام بتطوير مكتبات الدراسة من خلال الأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة في الإدارة، بالإضافة إلى تأسيس نظم معلومات مكتبية آلية تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة .
- 2 - إعادة النظر في وسائل تقييم العاملين التقليدية ، والتوجه نحو التقييم اعتماداً على معايير الجودة والتطور الأكاديمي للعاملين، كما توصي الدراسة بإعداد كوادر مؤهلة ومدربة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، و على أحدث التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات و المكتبات ، عن طريق ورش العمل والدورات والبعثات والتعرف على خبرات الآخرين، والتطرق في هذه الدورات إلى القضايا والمشكلات المعاصرة التي طرأت على مجتمع المعلومات .
- 3 - ضرورة البدء بتوافر طرق ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في تدريس مناهج أقسام المكتبات بالجامعات اليمنية والعربية .
- 4 - ضرورة الاهتمام بالمستفيد من المكتبات الجامعية، والحرص على التعرف على رغباته وتوقعاته من المكتبة، وبذل جهد أكبر في تحقيقها .
- 5- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي لإدارة مكتبات الدراسة بحيث تتفادى التكرار والازدواج في المسؤوليات وتضارب السلطات، و إعادة توصيف الوظائف بما يتفق بالمدخل الإداري الجديد .
- 6 - العمل على وجود آلية تعاون بين المكتبات الجامعية والعمل على التنسيق فيما بينها والاشتراك في المؤتمرات الدولية وذلك على المستوى الداخلي (المحلي) والمستوى الخارجي (العالمي) . وذلك لربط المكتبات الجامعية في شبكة الكترونية واحدة .
- 7- نشر الوعي بأهمية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بين أفراد المجتمع.
- 8 - الاستفادة من التجارب السابقة في تطوير وإدارة المكتبات الأكاديمية.
- 9 - ضرورة التعاون بين المكتبات الأكاديمية العربية في مجالات التخطيط والتشغيل والمتابعة والدعم الفني و التطوير وميكنة المكتبات بهدف العمل على توافق أنشطة المكتبات الفنية وفقاً للمعايير الدولية .
- 10- على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقوم بزيادة الوعي بأهمية تطبيق المعايير والموصفات التي تحث عليها الجودة ، و وضع برامج خاصة لكل نوع من أنواع مؤسسات المعلومات ، والعمل على تدريب

كافة العاملين بتلك المؤسسات على مستوى مختلف الاقسام التي ترتبطاً ارتباطاً وثيقاً بتطوير أعمال المكتبات ومراكز المعلومات.

المصادر:

- (1) فيصل الحداد.خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة .- ص130
- (2) المرجع السابق .- ص133
- (3) عبد العزيز العقيلي .تقنيات التعليم والاتصال .- ص436
- (4) رياض السيد .مدخل إلى علم الحاسوب .- ص 28
- (5) المرجع السابق .- ص 29
- (6) المرجع السابق .- ص 30
- (7) فيصل الحداد . مرجع سابق .- ص157
- (8) حلمي فودة،عبد الرحمن صالح . المرشد في كتابة الأبحاث .- ص 105
- (9) Library services ,available at
:www.regants.ac.uc/tatelibrary/services.html

المراجع العربية :

1. أحمد إبراهيم أحمد . الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية .- الإسكندرية : دار الوفاء للطباعة والنشر ، 2003 .
2. مها جويلي .المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية: دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون ، الإسكندرية: دار لوفاء للطباعة والنشر ، 2002 .
3. مريم الشرقاوي. إدارة المدرسة بالجودة الشاملة .- ط2 .- القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 2003.
4. فريد النجار .إدارة الجامعات بالجودة الشاملة .- ط 2 .- القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع ، 2002.

المراجع الأجنبية:

- 1 – Alexander, Gary & Carolyn Keeler . Total quality management : the emperor's tailor .- ERIC , ED 387922 , v. (55) , (1995) .
- 2 – Johannsen , Carol . Total quality management in knowledge perspective .- ERIC , E 1608496 , v. (56) , (2000)
- 3 – Motwani , Jaideep . T.Q.M in education : current efforts .- Journal of education .- v (71) , n. (2) , November 1995 .

- 4 – Taylor , Steve & Robert Bogdan . Introduction to qualitative research methods .- New York : John Wiley Sons , 1997 .
- 5 – Waks , Slomo & Moti Frank . Application of the T.Q.M approach in European engineering education .- Journal of engineering education .- v. (24) , n. (3) , (1996)