

إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مكتبات جامعة طرابلس

د. عادل ساسي عبد الرحمن

ملخص الدراسة:

تستخدم الدراسة أحد أساليب الإدارة الحديثة، وهو أسلوب إدارة الجودة الشاملة، حيث يتم استخدامه في مجال علم المكتبات والمعلومات، أملاً في أن تسهم هذه الدراسة في التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمة بمكتبات الجامعات الليبية بعامة، ومكتبات جامعة طرابلس بخاصة.

وتهدف الدراسة إلى التعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة باعتباره من المفاهيم الإدارية الحديثة في المكتبات الجامعية، ومعرفة الصعوبات التي تحد من تطبيقه بمكتبات جامعة طرابلس، وتقديم مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي بشقيه: المسحي ودراسة الحالة، واستطلاع آراء العاملين بالمكتبات والمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا، مستفيداً من المقابلات الشخصية، مستخدماً استبيان صمم لهذا الغرض.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

أنّ غالبية العاملين بالمكتبات موضوع الدراسة غير مؤهلين التأهيل الكافي، وعدم استخدام التقنية الحديثة في نظم المكتبات، وقد أدى كل ذلك إلى تدني مستوى الخدمة المكتبية المقدّمة للمستفيدين.

وتوصي الدراسة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام يهدف لتكامل الخدمات التي تقدمها المكتبات.

مقدمة:

لاشك أن قضية إدارة الجودة الشاملة احتلت في الآونة الأخيرة لدى المكتبيين وغيرهم أهمية خاصة، سواء أكانت تلك الأهمية على الصعيد العالمي، أو الصعيد المحلي، بأن أصبح النظام العالمي الجديد يمتاز بحركته السريعة التي تشهد تغيرات

سريعة على جميع الأصعدة، فهي تحتاج من إدارة المؤسسات العمل الجاد على اتخاذ الترتيبات التي تمكنها من مواجهة ما تسفر عنه مثل هذه التحديات، أو التغيرات المتسارعة؛ وبالتالي العمل على تدعيم قدراتها التنافسية، وهذا يعني أنه لنتمكن المؤسسات أياً كان نوع النشاط أو الخدمة التي تمارسها وتقديمها للمستفيدين من القدرة على مواجهة، أو الصمود في سوق المنافسة.

إنَّ الأمر يتطلَّب أن تكون الجودة هي المطلب الأساس، فلم تعد الجودة إنتاج سلعة، أو خدمة أفضل بدرجة كبيرة من مثيلاتها المتاحة، وإنما أصبح مفهوم الجودة رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة، وتحقيق جودة إدارة المؤسسات ككل، وتعد المكتبات الجامعية من المؤسسات التي تخدم أهم القطاعات في المجتمع، كما أنَّ التطور الذي تشهده هذه المكتبات في خدمة المستفيدين، وتوفيرها مع جودتها وتقديمها بصورة أفضل نتيجة للتطور العلمي الذي تشهده القطاعات الإدارية في تلك المكتبات، فبعد أن أُتيحت هذه الخدمات التي تقدمها للمستفيدين انصب الاهتمام على تحسين مستوى جودة أداء تلك الخدمات.

مشكلة الدراسة:

يعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من المواضيع المهمة، والتي لا بد لأي مؤسسة أن تأخذ بها حتى تستطيع التميز والمنافسة سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي.

وللتطبيق الفعَّال للجودة الشاملة لا بد من اقتناع الإدارات العليا بذلك وتبنيها لمبادئ وقيم الجودة الشاملة، ويتم ذلك عن طريق تغير ثقافة المؤسسة للتماشى مع مبادئ الجودة الشاملة.

إنَّ الحاجة تدعو للاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من المكتبات الجامعية سواء أكانوا طلاباً أو أعضاء هيئة تدريس أو باحثين وذلك بفضل التطورات التقنية والتغيرات السريعة في البنى العلمية والثقافية والمعرفية على مستوى العالم.

ووفق هذا المنطق أتت هذه الدراسة في محاولة قياس إمكانية تطبيق مفاهيم وممارسات تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس، لعل هذه المكتبات تسترشد بها لتحسين جودة خدماتها من خلال التركيز على أدائها الإداري.

تكمن مشكلة الدراسة في أنّ المكتبات الجامعية بعامة، ومكتبات جامعة طرابلس بخاصة هي مؤسسات ثقافية تربوية، تخدم مختلف الشرائح بغض النظر عن مستوياتهم الثقافية أو التعليمية، لذلك كان لا بد من تطبيق الجودة الشاملة في ما تقدّمه هذه المكتبات من خدمات، حيث أصبحت إدارة الجودة الشاملة من ضرورات ومقومات نجاح أي مكتبة، وترى في الواقع أنّ الجودة الشاملة غير مطبّقة في المكتبة المركزية بالصورة الإيجابية؛ لذلك يجب التعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات من أجل الارتقاء بالمكتبات الجامعية نحو الأفضل.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- 1- التّعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة باعتبارها من المفاهيم الجديدة في حقل الإدارة، بهدف تحسين أداء المكتبات الجامعية من خلال الاهتمام بالجودة الشاملة.
- 2- حث وتشجيع العاملين في مجال المكتبات الجامعية بعامة، ومكتبات جامعة طرابلس بخاصة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين خدماتها.
- 3- التّعريف على إمكانية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس لتطوير خدماتها.
- 4- التّعريف على الصعوبات التي تحد من تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
- 5- تقديم نموذج لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة باعتبارها من المفاهيم الجديدة في حقل الإدارة بهدف تحسين أداء المكتبات الجامعية من خلال الاهتمام بالجودة الشاملة؟.
- 2- كيف يتم حث وتشجيع العاملين في مجال المكتبات الجامعية بعامه، ومكتبات جامعة طرابلس بخاصة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين خدماتها؟.
- 3- ما مدى إمكانية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس لتطوير خدماتها؟.
- 4- ما الصعوبات التي تحد من تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة؟.
- 5- كيف يمكن تقديم نموذج لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس؟.

أهمية الدراسة:

- تأتي أهمية الدراسة باعتبارها من الدراسات القليلة التي تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس، وتتركز في الآتي:
- 1- أهمية المكتبات الجامعية ودورها في التنمية؛ وبالتالي فإن زيادة كفاءة هذه المكتبات يؤثر تأثيراً إيجابياً عليها.
 - 2- تتناول الدراسة أحد المفاهيم المهمة في إدارة المكتبات الجامعية بجامعة طرابلس.
 - 3- نتائج هذه الدراسة قد تعد نواة لإنشاء إدارة الجودة الشاملة في المكتبات بجامعة طرابلس.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: فترة إجراء الدراسة 2016م.
- الحدود المكانية: مكتبات جامعة طرابلس- ليبيا.

- الحدود الموضوعية: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بشقيه: المسحي ودراسة الحالة: بأن حدّد الباحث مكتبات جامعة طرابلس كحالة يتم فيها المسح. مع استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمكتبات جامعة طرابلس، والمستفيدين منها من (طلاب، أعضاء هيئة التدريس، باحثين).

أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة الأدوات الآتية في جمع المعلومات:

1- الاستبيان.

2- إجراء مقابلات شخصية مع أمناء المكتبات بجامعة طرابلس.

3- الملاحظة.

مصطلحات الدراسة:

تكررت بالدراسة بعض المصطلحات الأساسية، ونظراً لأهمية فهم ما يقصد بها بدقة، كان لابد من التعريف بها وهي:

- الجودة Quality:

"صفات أو خصائص يمكن قياسها وتحديد كميتها".

- الإدارة Management:

"هي جميع الواجبات والوظائف التي تتعلق بإنشاء المشروع من حيث تمويله ووضع سياساته الرئيسية، وتوفير ما يلزمه من معدّات، وإعداد الإطار التنظيمي الذي يعمل المشروع في إطاره، واختيار الرؤساء والأفراد"⁽¹⁾.

1 -Kimbal, D.S. Principles of Industrial Organization. – New York : Mc Graw-Hill ,1947 p.157

- إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management:

"الكفاح من أجل ابتكار ثقافة تنظيمية تعزز التحسين المستمر في كل شيء، ومن كل شخص وفي كل وقت" (2).

- جودة الخدمات Services Quality:

"هي معرفة ما يريد العميل (المستفيد)، وتحقيق رغبته بشكل صحيح يخلو من النقائص والعيوب ومن أول مرة" (3).

- الأيزو ISO:

"اختصار International standardization organization أي المنظمة العالمية للمعايير".

هي المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardization، وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية، جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية "ISOS" والتي تعني "Equal" متساوي (4).

- المعايير Standardization:

"مجموعة القواعد، والمبادئ، والمواصفات التي تعد مرجعاً لحكم ما".

الدراسات السابقة:

إنَّ الغاية من استعراض الدراسات السابقة إعطاء صورة أكثر وضوحاً للقارئ والباحث، وصاحب القرار عن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وتطبيقها دعماً للمساعي التي تدعو إلى الأخذ بها، أو التَّحَفُّظ حيالها إلا بعد تطويعها، وتوفير المتطلبات والإمكانات الخاصة بها.

2 - Robin, E. McDermott, et al. Employee Driven Quality: Quality Resources. – New York, 1993 p.2
3 - عبد المحسن، توفيق محمد، مدخل إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، دار النهضة العربية، 1999، ص16
4- <http://www.abahe.co.uk/total-quality-management-enc/63929-iso-definition.html>

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مختلف القطاعات الخدمية منها والإنتاجية، وتم تقسيم الدراسات إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية.

أولاً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة: كونداري و ستوتز عام 1995 (Cundari and Stutz,1995)
بعنوان: Enhancing Library Services: An Exploration in Meeting
5 Customer Needs Through (TQM)

ركز كونداري وستوتز في دراستهما على كيفية الإيفاء باحتياجات المستفيدين مستخدمين أسلوب إدارة الجودة الشاملة لفهم احتياجات هؤلاء المستفيدين، والعمل الجاد على تحسين الخدمات المقدّمة لهم، حيث يمكن استخدام هذا الأسلوب للتقويم والتحسين المستمر لخدمات المكتبات، وذلك من خلال تشكيل لجنة للجودة الشاملة، والتي تهدف إلى إيجاد توصيات هدفها الأساسي تحسين الخدمة المكتبية بما يلائم احتياجات المستفيدين.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها زيادة وعي المستفيدين بخدمات المكتبات، وتسهيل الحصول على الخدمات، والتوسع في الخدمات التي تقدمها المكتبات.

2- دراسة: فنتش عام 1995 (Fitch 1995) بعنوان: Continuous
Assessment of the Academic Library: A Model and Case
Study(6)

أوضحت الدراسة أنّ التقييم المستمر للمكتبات الأكاديمية، أحد الجوانب الضرورية لإدارة المكتبة، كما تضمنت الدراسة نموذجاً للتقييم المستمر الذي يستخدم الجودة الشاملة بهدف التحسين المستمر لجودة الخدمات وفعاليتها وقد

5-Cundari, I. L. Enhancing Library Services: An Exploration in meeting Customer Needs through (TQM).
- Special Libraries Summer, 1995, 86(3)P. 188-191
6-Donna K. Fitch. Continuous Assessment of the Academic Library : A model and Case Study,
Advances in Library Administration and Organization : 1995, vol.3. p. 221- 224

خلصت الدراسة إلى إجراء مجموعة من التغييرات وأعمال التطوير بتلك المكتبة باستخدام قوائم استقصاء، واستمرت عملية التقييم لإيجاد فرص جديدة لتحسين جودة الخدمة، كما أظهرت الدراسة ارتفاع نسبة رضا المستفيدين الآن عن نسبة رضاهم فيما مضى بنسبة 14.9%.

ثانياً: الدراسات العربية:

1- دراسة: مهدي صالح السامرائي، 2007. بعنوان (إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي)⁽⁷⁾.

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطورها، والجودة في الإسلام، والجودة في العصر الحديث، وسمات إدارة الجودة، والأبعاد الفكرية للجودة الشاملة، كما أوردت بعض النماذج لإدارة الجودة الشاملة، وأهم ما يميز الدراسة هو تطبيقها لمفاهيم الجودة الشاملة في القطاعين الخدمي والإنتاجي، وتعد هذه الدراسة من المراجع المهمة في رصيد المكتبة العربية وإضافة مقدرة لها.

2- دراسة: هدى بنت صالح أبو حيمد، 2006. بعنوان (الجودة الشاملة في إدارة المعلومات)⁽⁸⁾.

هدفت الدراسة إلى الربط تكاملياً بين إدارة الجودة الشاملة، وبين إدارة المعلومات وذلك بهدف مساعدة المؤسسات على تحقيق الجودة الشاملة في إدارة معلوماتها، واستعرضت الدراسة الجودة الشاملة في إدارة المعلومات وعناصرها الأساسية، كما ركزت على مساعدة المؤسسات على تطبيقها ومناقشة ذلك من خلال ستة فصول أساسية هي: مدخل إلى الجودة الشاملة في إدارة المعلومات، والعنصر التنظيمي، والعنصر الوثائقي، والعنصر الإجرائي، والعنصر البشري والعنصر التقني والمادي.

⁷ - السامرائي، مهدي صالح. إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الخدمي والإنتاجي. - عمان: دار جرير، 2006م

⁸ - أبو حيمد، هدى بنت صالح. الجودة الشاملة في إدارة المعلومات. - الرياض: معهد الإدارة العامة، 2006م

وتعد الدراسة دليلاً عملياً يساهم في تحوُّل مؤسسات المعلومات من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة (إدارة الجودة الشاملة) والخطوات التي يجب على أي مؤسسة إتباعها إذا أرادت هذا التحول.

3- دراسة محمد عبد الله عيساوي، 2004م. بعنوان (تطبيق إدارة الجودة الشاملة على منظمات المعلومات في السودان)⁽⁹⁾.

تهدف الدراسة إلى تحسين أداء المنظمات من خلال التعرّف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها وعناصرها ومراحل تطبيقها، وكذلك التعرّف بمفهوم المواصفات والمقاييس الدولية والعلاقات بينها وبين الجودة الشاملة ومتطلبات الحصول على شهادة الأيزو، وأيضاً التعرّف بمنظمات المعلومات وأنواعها، كما تناولت تعريف المكتبات الجامعية ووظائفها وخدماتها، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة عليها. وكان من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هو، التفاوت بين العاملين بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة، وعوائق تنظيمية تحول بين العاملين والانطلاق نحو التحسين والجودة، وعدم الاهتمام بإزالة العوائق.

كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أهمها:

- 1- ضرورة مبادرة المكتبات الجامعية في السودان نحو تطبيق مفهوم الجودة الشاملة كنظام إداري إلى تطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها للمستفيدين.
 - 2- تنمية وإذكاء روح التعاون والعمل الجماعي والتنسيق بين العاملين بالمكتبات الجامعية، والتشجيع على التعليم المستمر والتدريب.
 - 3- إصدار الأدلة والموجهات التي تدفع العاملين لتحسين الأداء.
- أهداف الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:
هنالك العديد من أهداف الجودة الشاملة تتمثل بما يلي:-
1- التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبات.

⁹ - عيساوي ، محمد عبد الله .تطبيق إدارة الجودة الشاملة على منظمات المعلومات في السودان . رسالة دكتوراه. - الخرطوم: معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي التابع لجامعة أم درمان الإسلامية ، 2004م.

- 2- بناء القدرات الوظيفية للمكتبات ومراكز المعلومات وتحسين بيئة العمل.
- 3- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات.
- 4- تقويم الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- 5- توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- 6- إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم.
- 7- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والكلفة.
- 8- يجب أن تمتاز جودة المنتجات بالاستقرار، وأن تكون أفضل ما يمكن.
- 9- أن تمتلك المؤسسة أفضل القنوات لتوزيع المنتجات بحيث تساهم بشكل سريع في تقديم خدمات ما بعد البيع، وبما يتلاءم مع احتياجات المستهلك.
- 10- السعي باستمرار إلى تخفيض كلف المنتج من خلال عمليات تحسين الجودة، وتخفيض العيوب في العمليات أو المنتجات التامة الصنع⁽¹⁰⁾.

إجراءات الدراسة:

تم تصميم استبيان بغرض استطلاع آراء العاملين بمكتبات جامعة طرابلس، والمستفيدين منها من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا، ومحاولة التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات الجامعة.

مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في مكتبات جامعة طرابلس، والمستفيدين من هذه المكتبات من (أعضاء هيئة التدريس، طلاب الدراسات العليا) كما هو موضّح في الجداول الإحصائية التالية: رقم (1) رقم (2) رقم (3).

¹⁰ - قاسم نايف علوان . إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001 : 2000 . عمان : دار الثقافة 99 - 833 . ص ،

جدول (1) يوضح عدد العاملين بمكتبات جامعة طرابلس

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	24	20%
أنثى	96	80%
المجموع	120	100%

جدول (2) يوضح أعداد طلاب الدراسات العليا بجامعة طرابلس

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة%
دكتوراه	375	16.3%
ماجستير	1693	73.5%
دبلوم دراسات عليا	234	10.2%
المجموع	2302	100%

جدول (3) يوضح أعداد أعضاء هيئة التدريس ودرجاتهم العلمية بجامعة طرابلس

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة%
أستاذ	60	6.9%
أستاذ مشارك	114	13.1%
أستاذ مساعد	328	37.6%
محاضر	259	29.7%
محاضر مساعد	111	12.7%
المجموع	872	100%

عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في الآتي:

- 1- العاملين في مكتبات جامعة طرابلس (95).
- 2- المستفيدين من مكتبات جامعة طرابلس من أعضاء هيئة تدريس (110).
- 3- المستفيدين من مكتبات جامعة طرابلس من طلاب الدراسات العليا (200).⁽¹¹⁾

¹¹ - جامعة طرابلس ، دليل إدارة الدراسات العليا ، 2013.

وبعد تجميع البيانات الميدانية تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وفيما يلي عرض لنتائج تحليل تلك البيانات وفق ما أفادت به إجابات العاملين والمستفيدين من مكتبات جامعة طرابلس، ومن واقع تحليل النتائج تم تفسير بعض المظاهر للخروج بنتائج مبنية على خلفية الدراسات النظرية والواقعية، كل ذلك تم في محاولة للتعرف على مدى مطابقة الواقع العملي للجانب النظري. وكان التحليل وفقاً لمحاور الاستبيان، وتقسيمات فئات الأسئلة بها.

أولاً : تحليل بيانات العاملين بمكتبات جامعة طرابلس:

قام الباحث بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة بكافة مكتبات الجامعة، وجمعها بعد إعطاء العاملين بالمكتبات الوقت الكافي، و كان تجاوب بعض المكتبات متميزاً مثل المكتبة المركزية بالجامعة القاطع (ب) أما بعض المكتبات فقد اقتصر ما تم جمعه على استمارة أمين المكتبة وبعض معاونيه.

تحليل نتائج البيانات الشخصية للعاملين في مكتبات جامعة طرابلس:

جدول (4) يوضح بيانات العاملين من حيث النوع.

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	19	20 %
أنثى	76	80 %
المجموع	95	100 %

يتضح من الجدول السابق أن الغالبية من العاملين بمكتبات جامعة طرابلس من النساء، بأن بلغت نسبتهن 80% من إجمالي عينة الدراسة، بينما جاءت نسبة الذكور 20% من عينة الدراسة.

جدول (5) يوضح بيانات العاملين من حيث الفئات العمرية.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	12	12.6 %
31-40 سنة	63	66.3 %
41-50 سنة	19	20 %
أكبر من 50 سنة	1	1.1 %
المجموع	95	100 %

يتضح من الجدول أعلاه أنّ العاملين بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة، والذين تتراوح أعمارهم ما بين (31-40) سنة يمثلون الغالبية العظمى من عينة الدراسة، حيث تبلغ نسبتهم 66.3%، وتليها نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين (41-50) سنة حيث بلغت 20.0% من عينة الدراسة، وتليها نسبة الذين تبلغ أعمارهم أقل من (30) سنة حيث بلغت 12.6%، وأنّ نسبة الذين تبلغ أعمارهم أكبر من (50) سنة كانت 1.1%، وهذا يعني أنّ مكتبات جامعة طرابلس ستستفيد من خدمات هؤلاء العاملين لأكثر من (20) سنة قادمة -بإذن الله- في ظل نظام الإحالة أو التقاعد عند بلوغ الموظف من العمر (65) عاماً.

جدول (6) يوضّح بيانات العاملين من حيث المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
34.7%	33	ثانوي
57.9%	55	بكالوريوس
6.3%	6	دبلوم عالي
1.1%	1	ماجستير
100%	95	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معظم العاملين بجامعة طرابلس هم من حملة البكالوريوس، وبنسبة تتجاوز 57.9%، ويليهم حملة الشهادة الثانوية وبنسبة 34.7% .

جدول (7) يوضّح بيانات العاملين من حيث الخبرة المهنية.

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
21.1%	20	أقل من 5 سنوات
31.6%	30	5 - 10 سنوات
43.2%	41	11 - 15 سنة
4.2%	4	أكثر من 15
100.0%	95	المجموع

يتضح في الجدول أعلاه أنّ العاملين بمكتبات جامعة طرابلس، والذين أمضوا في عملهم الحالي ما بين (12-15) سنة يمثلون الغالبية العظمى، إذ تبلغ نسبتهم 43.2% من إجمالي عينة الدراسة، وأنّ نسبة الذين أمضوا ما بين (5-10) سنوات تبلغ 31.6%، والذين أمضوا أقل من (5) سنوات كانت نسبتهم 21.1% ونسبة الذين أمضوا أكثر من (15) سنة 4.2%. وهذه النسب مفادها أنّ خبرة العاملين بمكتبات جامعة طرابلس كبيرة، وهذا مؤشر إيجابي لإدارة تلك المكتبات، ويحتاج إلى مزيد من التأهيل والتدريب لمواكبة التطورات الإدارية الحديثة. بعد أن استعرض الباحث البيانات الأساسية ونتائجها قام بتحليل الأسئلة التي شملها الاستبيان الذي تناول مختلف جوانب الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة طرابلس من خلال المحاور الآتية:

محور القيادة والإدارة:

تهتم إدارة المكتبات بالجوانب النظرية والتطبيقية بهدف الوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة في أقصر زمن وبأقل تكلفة، وهذا أحد أهداف إدارة الجودة الشاملة التي تسعى إلى تحقيقها. وإدارة المكتبات لا تختلف عن إدارة المؤسسات الأخرى فهي تستخدم العاملين والإمكانات المادية في تحقيق أهدافها بناءً على التخطيط الذي تقوم به القيادة والإدارة في تلك المكتبات.

والجداول الإحصائية الآتية توضح مدى رضا العاملين بمكتبات جامعة طرابلس عن القيادة والإدارة وهي:

جدول (8) الإدارة ملتزمة بتحسين مستوى الخدمة.

النسبة	التكرار	الخيارات
24.2 %	23	لا أوافق
34.7 %	33	إلى حد ما
41.1 %	39	أوافق
100 %	95	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ الإدارة العليا لتلك المكتبات لا تحرص أو تلتزم بتحسين مستوى جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها للمستفيدين. ومدى التزام الإدارة العليا لتلك المكتبات بالقيام بعملية التطوير والتحسين، وبأهمية جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين يستوجب توفير مناخ إداري وبيئة عمل صالحة تقوم على إستراتيجية واضحة تعطي أسبقية متميزة للبحث والتطوير.

جدول (9) تقوم الإدارة بعقد دورات تدريبية لزيادة جودة الأداء.

الخيارات	التكرار	النسبة
لا أوافق	40	42.1%
إلى حد ما	22	23.2%
أوافق	33	34.7%
المجموع	95	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ نسبة كبيرة من العاملين بالمكتبات لا يوافقون على أن تقوم الإدارة بعقد دورات تدريبية لتطوير جودة الأداء.

جدول (10) تشجيع الإدارة المشاركة فكرياً وعلمياً في أنشطة الجودة.

الخيارات	التكرار	النسبة
لا أوافق	43	45.3%
إلى حد ما	28	29.5%
أوافق	24	25.3%
المجموع	95	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ الإدارة لا تشجّع على المشاركة فكرياً وعملياً في أنشطة الجودة، ويرى الباحث ضرورة قيام الإدارة بتلك المكتبات بمشاركة العاملين بأرائهم ومقترحاتهم في الأنشطة المرتبطة بتحسين جودة الخدمة.

جدول (11) تعمل الإدارة على تحفيز العاملين.

النسبة	التكرار	الخيارات
60 %	57	لا أوافق
25.3 %	24	إلى حد ما
14.7 %	14	أوافق
100 %	95	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ الإدارة بتلك المكتبات لا تحرص على تقديم حوافز للعاملين سواء كانت مادية أو معنوية لتقدير جهود العاملين، على الرغم من أهمية ذلك، وهذه النسبة تؤكد الحاجة الملحة إلى قيام الإدارة بتلك المكتبات بالبحث عن طرق لتقدير جهود العاملين، مثل الشهادات التقديرية، الدورات التدريبية... الخ، وهذه الحوافز تساعد وتدفع بالعاملين إلى بذل المزيد من الجهد؛ لأداء الخدمة للمستفيدين بصورة جيدة، وبروح عالية.

محور المعلومات والمعايير:

تعد المعايير أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في إدارة المكتبات لتوحيد العمل المكتبي من جهة، وأدائه في الوقت نفسه لضبط تنفيذ الأعمال بصورة صحيحة من جهة أخرى.

والمعايير وسيلة مقارنة لقياس الأداء أو الإنجازات المتحققة على أساس تحديد كمية العمل المطلوب إنجازها ومستوى هذا العمل.

وتهتم كثير من دول العالم بوضع مجموعة من المعايير لأنشطة المكتبات بهدف النهوض بمستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

والجداول الإحصائية الآتية توضح مدى رضا العاملين بمكتبات جامعة طرابلس عن المعلومات والمعايير وهي:

جدول (12) استخدام المكتبة أساليب إحصائية لتوفير المعلومات عن مستوى الخدمة.

النسبة	التكرار	الخيارات
%46.3	44	لا أوافق
%22.1	21	إلى حد ما
%31.6	30	أوافق
%100	95	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ هذه المكتبات لا تستخدم الأساليب الإحصائية التي تبيّن لها طرق العمل التي تحتاج إلى تقنيات إحصائية لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها.

ويرى الباحث أنّ هذا التّديني يعني ضرورة اختيار الأساليب الإحصائية العلمية المناسبة لتحقيق من قدرات الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين.

محور إدارة الموارد البشرية:

يعدّ العنصر البشري أساس نجاح أي عملية إدارية في أي مؤسسة سواء كانت ربحية أو خدمية، ولاسيما في المكتبات الجامعية فهو يمثل أساس النجاح، ولكن يتوقف هذا النجاح على كفاءة ذلك العنصر البشري، وقدرته على القيام بالوظائف الإدارية المختلفة، وتقع على عاتقه مسئولية ترجمة السياسات إلى أفعال ومنجزات. ولهذا فهناك بعض المكتبات الجامعية التي تولي هذا الجانب اهتماماً من حيث التعيين والترقية والتدريب وتحسين ظروف العمل والاهتمام بالنواحي الإنسانية. والجدول الإحصائية الآتية توضح مدى رضا العاملين بمكتبات جامعة طرابلس عن إدارة الموارد البشرية.

جدول (13) فرص التدريب التي توفرها إدارة المكتبة. العاملين.

الخيارات	التكرار	النسبة
لا أوافق	47	49.5%
إلى حد ما	24	25.25%
أوافق	24	25.25%
المجموع	95	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ المكتبة لا تتيح فرصاً للتدريب بشكل كاف، وقد يكون السبب في ذلك نقص القوى البشرية العاملة بنلك المكتبات، أو قلة الموارد المالية التي تتطلبها زيادة فرص التدريب. يرى الباحث ضرورة اهتمام تلك المكتبات بتوفير فرص التعليم والتدريب للعاملين لأهمية ذلك في تحسين الخدمة المكتبية.

جدول (14) اعتماد فرص الترقية على تقويم الأداء.

الخيارات	التكرار	النسبة
لا أوافق	36	37.9%
إلى حد ما	17	17.9%
أوافق	42	44.2%
المجموع	95	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ الترقية للعاملين بالمكتبات لا تستند على تقويمات الأداء بصورة واضحة كأساس للعدالة الموضوعية. ولا بد من دراسة الأسلوب الأمثل للترقية الوظيفية التي تحقق متطلبات العاملين لتقديم خدمة جيدة للمستفيدين.

جدول (15) تعدد الخدمة الجيدة أحد عناصر تقويم العاملين

الخيارات	التكرار	النسبة
لا أوافق	31	32.6%
إلى حد ما	16	16.8%
أوافق	48	50.5%
المجموع	95	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ العاملين بالمكتبات موافقون على أنّ الإدارة تعد الخدمة الجيدة أحد عناصر تقويم العاملين.

محور العمل الجماعي والتنسيق:

التنسيق إحدى ضرورات التنظيم الإداري الذي يعد أحد وظائف الإدارة الأساسية، ويحتاج التنسيق إلى تجميع متناسق لأجزاء العمل الكلي بعد تقسيمه، وهذا التناسق لا يتأتى إلا بجهود من الإدارة العليا وفعاليتها. ويتطلب معرفة أعضاء التنظيم لأهداف المكتبة الجامعية والافتتاح بضرورة تحقيق تلك الأهداف، ولهذا فالأفراد العاملون لابد لهم من معرفة الأهداف العامة لتلك المكتبات الجامعية التي ينتمون إليها، و تحديد تلك الأهداف وشرحها وتفسيرها.

والجداول الإحصائية الآتية توضح مدى رضا العاملين بمكتبات جامعة طرابلس عن العمل الجماعي والتنسيق في تلك المكتبات، والتي اتضح منها ما يأتي:

يعد التخطيط الركيزة الأساسية لأي عمل إداري؛ لأنه يتضمن تحديد الأهداف المطلوب إنجازها في فترة زمنية محددة. ويتطلب ذلك تحديد الإستراتيجيات والخطط والسياسات والإجراءات والميزانيات اللازمة. كما يعد التخطيط في المكتبات الجامعية من أهم أهداف نجاحها.

والجداول الإحصائية الآتية توضح مدى رضا العاملين بمكتبات جامعة طرابلس عن أنشطة تحسين الجودة ونتائجها والتي اتضح منها.

جدول (16) هنالك توافق بين خطط المكتبة الإستراتيجية وخطط الجامعة.

الخيارات	التكرار	النسبة
لا أوافق	43	45.3%
إلى حد ما	19	20%
أوافق	33	34.7%
المجموع	95	100%

يتضح من الجدول السابق أنّ معظم العاملين لا يرون توافقاً بين خطة المكتبة الإستراتيجية، وخطط الجامعة مما يمثل قصوراً كبيراً في هذا الجانب.

محور التركيز على مستخدمي المكتبة:

يقاس نجاح المكتبة الجامعية بمدى قدرتها على توفير الخدمات اللازمة للمستخدمين، ومدى قدرتها على توفير أوعية المعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب.

والجداول الإحصائية الآتية توضح مدى رضا العاملين بمكتبات جامعة طرابلس عن تركيزها على مستخدميها وقد اتضح منها:

جدول (17) يتم التعرف على احتياجات المستخدمين من خلال الدراسات المسحية.

النسبة	التكرار	الخيارات
43.2%	41	لا أوافق
35.8%	34	إلى حد ما
21.1%	20	أوافق
100%	95	المجموع

يتضح من الجدول (17) عدم اهتمام إدارات المكتبات الجامعية بالدراسات المسحية التي تمثل أحد المناهج الأساسية في الأبحاث الوصفية، وتعد معياراً لقياس الأداء وتقويمه.

جدول (18) يتم توجيه وتدريب العاملين على أساليب التعامل مع المستخدمين.

النسبة	التكرار	الخيارات
49.5%	47	لا أوافق
14.7%	14	إلى حد ما
35.8%	34	أوافق
100%	95	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ نسبة 49.5% من العاملين بالمكتبات لا يوافقون على أنه يتم تدريب العاملين على أساس التعامل مع المستخدمين.

ثانياً: تحليل بيانات المستخدمين من مكتبات جامعة طرابلس (أعضاء هيئة التدريس، طلاب الدراسات العليا) :

جدول رقم(19) يوضح متغير النوع بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بجامعة طرابلس.

النوع	أعضاء هيئة تدريس		طلاب دراسات عليا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
ذكر	74	67.3%	190	95%
أنثى	36	32.7%	10	5%
المجموع	110	100%	200	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ غالبية هيئة التدريس من عيّنة الدراسة هم من الذكور حيث بلغ عددهم (74) بنسبة 67.3% وأنّ عدد الإناث بلغ (36) بنسبة 32.7%، بينما بلغ عدد الذكور من طلاب الدراسات العليا (190) بنسبة 95% وعدد الإناث (10) بنسبة 5%. مما يلاحظ أنّ عدد الذكور أكثر مقارنة بعدد الإناث من أعضاء هيئة التدريس، و طلاب الدراسات العليا بجامعة طرابلس.

جدول (20) الفئات العمرية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.

العمر	أعضاء هيئة تدريس		طلاب دراسات عليا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
20 - 30 سنة	16	14.5	128	64%
31 - 40 سنة	48	43.6	42	21%
أكبر من 40 سنة	46	41.8	30	15%
المجموع	110	100	200	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ عدد أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس ممن تقع أعمارهم ما بين 20-30 سنة فعددهم (16)، وبنسبة 14.5%، وطلاب الدراسات العليا فعددهم (128)، وبنسبة 64%، أمّا الذين تقع أعمارهم ما بين 31-40 سنة من هيئة التدريس فعددهم (48)، وبنسبة 43.6%، وطلاب الدراسات العليا فعددهم (42)، و بنسبة (21%)، وأنّ نسبة الذين تبلغ أعمارهم أكبر من 40 سنة عددهم (46) وبنسبة 41.8%، وطلاب الدراسات العليا فعددهم (30)، وبنسبة 15%.

ويوضح هذا الجدول أنّ الاستفادة العلمية لا تزال واردة بدرجة كبيرة في ظل فئتهم العمرية التي تعني أنّ أمامهم فترة خدمة تصل إلى عشرين سنة أو عشر سنوات وهذا مؤشر إيجابي لجامعة طرابلس.

جدول (21) المرتبة العلمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس.

النسبة %	التكرار	طلاب دراسات عليا	النسبة %	التكرار	هيئة تدريس
12.5%	25	الدبلوم	14.5	16	محاضر مساعد
80.5%	161	ماجستير	13.6	15	محاضر
7%	14	دكتوراه	33.6	37	أستاذ مساعد
100%	200	المجموع	23.6	26	أستاذ مشارك
			14.5	16	أستاذ
			100	110	المجموع

يلاحظ خلال الجدول السابق أنّ معظم أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من الحاصلين على درجة أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك أنّ هنالك تأهيلاً جيداً لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

جدول (22) يوضح كفاية مقتنيات المكتبة وتغطيتها للمقررات الدراسية.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
49%	98	31.8%	35	لا أوافق
37.5%	75	56.4%	62	إلى حد ما
13.5%	27	11.8%	13	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ مقتنيات مكتبات جامعة طرابلس لا تفي بتغطية المقررات الدراسية بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس، وهو أمر في غاية الضرورة وهو من الأهداف الرئيسية التي ينبغي لمكتبة الجامعة تحقيقه.

جدول (23) يوضح مقتنيات المكتبة والوفاء باحتياجات المستفيدين.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
74%	148	47.3%	52	لا أوافق
26%	52	44.5%	49	إلى حد ما
0%	0	8.2%	9	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ النسبة العالية تري عدم كفاية مقتنيات مكتبات الجامعة لاحتياجاتهم مما يعني أنّ قصوراً كبيراً في مقتنيات تلك المكتبات، ينبغي للإدارة أن تنتبه إليه.

جدول (24) يوضح مدى كفاية مقتنيات المكتبة للبحث العلمي.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
74%	148	54.5%	60	لا أوافق
24.5%	49	40%	44	إلى حد ما
1.5%	3	5.5%	6	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ مقتنيات المكتبة لا تفي احتياجات الباحثين وأعضاء هيئة التدريس بما يخص البحث العلمي ومتطلباته من مصادر المعلومات المختلفة، مما يعني أنّ ضعفاً في المصادر ينبغي الالتفات إليه ومعالجته.

جدول (25) يوضح مدى توفر المكتبة خدمة التصوير والاستنساخ.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
19.5%	39	70.9%	78	لا أوافق
47%	94	22.7%	25	إلى حد ما
33.5%	67	6.4%	7	أوافق

مجلة رواق الحكمة

المجموع	110	%100	200	%100
---------	-----	------	-----	------

يتضح من الجدول أعلاه أنّ المكتبة لا توفر خدمة التصوير والاستنساخ لمصادر المعلومات وهي من الخدمات المهمة التي ينبغي على المكتبة توفيرها لتوفير جهد وزمن الباحثين.

محور إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين:

جدول (26) تعمل المكتبة لتوفير متطلبات المستفيدين من أوعية المعلومات.

الخيارات	هيئة تدريس		طلاب دراسات عليا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
لا أوافق	35	%31.8	27	%13.5
إلى حد ما	62	%56.4	137	%68.5
أوافق	13	%11.8	36	%18
المجموع	110	%100	200	%100

يتضح من الجدول أعلاه أنّ نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا متدنية جداً بشأن توفير المكتبة لمصادر المعلومات التي تخصصهم ويحتاجون إليها في بحوثهم.

جدول (27) العاملون بالمكتبة مؤهلون للقيام بعملهم.

الخيارات	أعضاء هيئة تدريس		طلاب دراسات عليا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
لا أوافق	21	%19.1	49	%24.5
إلى حد ما	64	%58.2	49	%24.5
أوافق	25	%22.7	102	%51
المجموع	110	%100	200	%100

يتضح من الجدول أعلاه أنّ العاملين بمكتبات جامعة طرابلس يملكون إمكانيات علمية ومهنية مقبولة. وهذا مؤشر جيد ويحتاج إلى المزيد من التدريب والتأهيل.

جدول (28) حرص العاملين على استقبال المستفيدين.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
21%	42	20%	22	لا أوافق
22.5%	45	31.8%	35	إلى حد ما
56.5%	113	48.2%	53	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ العاملين بمكتبات جامعة طرابلس يحرصون علي استقبال المستفيدين بصورة جيدة.

جدول (29) تستخدم المكتبة تقنيات المعلومات في تحديث نظمها.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
58%	116	50.9%	56	لا أوافق
33.5%	67	40.9%	45	إلى حد ما
8.5%	17	8.2%	9	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ مكتبات جامعة طرابلس لم توفر تقنيات المعلومات في تحديث نظمها، وهو أمر ضروري ومهم في المكتبات ينبغي أن تلتفت إليه إدارة المكتبة.

جدول (30) تستخدم المكتبة تقنيات معلومات حديثة.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
81.5%	163	83.6%	92	لا أوافق
17%	34	12.7%	14	إلى حد ما
1.5%	3	3.6%	4	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ مكتبات جامعة طرابلس لا تستخدم تقنيات معلومات حديثة عند تقديم خدماتها؛ مما ينعكس علي القصور في تقديم تلك الخدمات. جدول (31) توفر المكتبة خدمة الإنترنت.

الخيارات	أعضاء هيئة تدريس		طلاب دراسات عليا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
لا أوافق	86	78.2%	74	37%
إلى حد ما	20	18.2%	103	51.5%
أوافق	4	3.6%	23	11.5%
المجموع	110	100%	200	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ المكتبة لم توفر خدمة الإنترنت بالنسبة للمستفيدين على الرغم من أنّ هذه الخدمة أصبحت من الخدمات الأساسية في المكتبات الحديثة، وتوفر كثيراً من زمن المستفيدين وجهدهم، وهذا يدعو إلى ضرورة إدخال شبكة الإنترنت لتسهيل الخدمة وتسريعها.

جدول (32) تعمل المكتبة على إكساب المستفيدين مهارات استخدام التقنيات الخاصة بالخدمة، وتحرص على تدريبهم للتعرف على نظم المكتبة.

الخيارات	أعضاء هيئة تدريس		طلاب دراسات عليا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
لا أوافق	81	73.6%	133	66.5%
إلى حد ما	28	25.5%	45	22.5%
أوافق	1	0.9%	22	11%
المجموع	110	100%	200	100%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ النسبة الأكبر من المستفيدين لا يرون أنّ المكتبة تعمل على إكساب المستفيدين مهارات استخدام التقنيات الخاصة بالخدمة، ولا تحرص على تدريبهم للتعرف على نظم المكتبة وهو أمر مهم ينبغي أن تضعه إدارة المكتبة في الاعتبار لتطوير جودة الخدمة.

جدول (33) تتوافر بالمكتبة معلومات على الأقراص المدمجة.

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
65%	130	83.6%	92	لا أوافق
33%	66	10.9%	12	إلى حد ما
2%	4	5.5%	6	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول السابق أنّ المكتبة لا توفر المعلومات على الأقراص المدمجة وهو أمر يجب أن تلتفت إليه المكتبة لأهميته الكبيرة للمستخدمين وما توفره من مصادر حديثة.

جدول (34) تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني شامل الاستخدام

طلاب دراسات عليا		أعضاء هيئة تدريس		الخيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
70%	140	74.5%	82	لا أوافق
10%	20	20%	22	إلى حد ما
20%	40	5.5%	6	أوافق
100%	200	100%	110	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ نسبة كبيرة من المستخدمين لا يرون أنّ ثمة فهرس الكتروني شامل يمكن الاستفادة منه لتقديم خدمات المكتبة.

نتائج وتوصيات الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة.

توصّل الباحث خلال تحليل الاستبيان إلى مجموعة من النتائج وهي:

- 1- تبين من نتائج التحليل الإحصائي أنّ غالبية العاملين في مكتبات جامعة طرابلس تتراوح أعمارهم ما بين (31- 40 سنة) حيث بلغت نسبتهم 66% من عينة الدراسة.

- 2- تبين من نتائج التحليل الإحصائي أنَّ غالبية أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس يحملون درجة أستاذ مساعد ويحملون درجة الدكتوراه.
- 3- تبين من نتائج التحليل الإحصائي أنَّ رضا العاملين عن العناصر المتعلقة بمحور القيادة والإدارة كانت متدنية ويعود ذلك إلى:
- أ- عدم كفاية الدورات التدريبية.
- ب- عدم إتاحة الفرصة الكافية للعاملين لتقديم آرائهم ومقترحاتهم التي تقود إلى الابتكار والجودة.
- ج- عدم فعالية أساليب تقييم أداء القيادة الإدارية نظراً إلى افتقاد تلك المكتبات للأهداف الواضحة.
- 1- تبين من نتائج التحليل الإحصائي بمكتبات جامعة طرابلس عن الأسئلة المتعلقة بمحور المعلومات والمعايير متدنية جداً ويعود ذلك إلي:
- أ- عدم وجود مراجعة دورية لقياس ما تم إنجازه من أهداف ومدى مطابقتها للأداء للمعايير.
- ب- عدم اهتمام إدارة مكتبات جامعة طرابلس بإجراء الدراسات المقارنة بالمكتبات المتميزة بغرض تحسين الأداء.
- 1- عدم اعتماد المعايير الدولية لخدمات المعلومات التي تقوم على العلاقة بين المكتبة والمستفيدين والعاملين.
- 2- لا تتوافق خدمات المعلومات بمكتبات جامعة طرابلس مع متطلبات الجودة.
- 3- عدم اهتمام تلك المكتبات بتدريب وتوعية المستفيدين للحصول على حاجتهم بسهولة ويسر.
- 4- معظم العاملين في مكتبات جامعة طرابلس غير مؤهلين التأهيل الكافي لتقديم خدمة جيدة للمستفيدين.

- 5- ضعف استخدام التقنيات الحديثة في نظم مكتبات جامعة طرابلس، وهذا بدوره يؤدي إلى ضعف الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- 6- مقتنيات مكتبات جامعة طرابلس لا تفي باحتياجات المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.
- 7- تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة.
- 8- كما خرجت الدراسة بنتيجة مهمة وهي تقديم مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة طرابلس.

ثانياً: توصيات الدراسة:

- في ختام الدراسة خلص الباحث إلى مجموعة من التوصيات:
- 1- ضرورة الدعم المباشر من إدارة الجامعة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.
 - 2- ضرورة المبادرة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام أداري جديد متكامل؛ يهدف إلى تكامل الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة طرابلس.
 - 3- العمل على تدريب وتأهيل العاملين في مكتبات جامعة طرابلس من خلال البرامج التعليمية، ولاسيما أنّ الجامعة يوجد بها عدد من أقسام المكتبات والمعلومات التي تمنح درجة البكالوريوس والليسانس، وكذلك الدراسات العليا.
 - 4- منح العاملين في مكتبات جامعة طرابلس الفرصة للمشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً.
 - 5- ضرورة توفير بيئة عمل صالحة تقوم على تقدير الجهود المميزة والتغلب على العوائق التنظيمية.
 - 6- العمل على استخدام التقنيات الحديثة في المكتبات لتحسين وتطوير جودة الخدمات.

- 7- ضرورة قيام المكتبة المركزية بجامعة طرابلس بضبط وتوحيد المعايير الفنية في مكاتب الجامعة.
- 8- ضرورة تعريف جميع العاملين في المكتبة بمفاهيم الجودة الشاملة عن طريق عقد الندوات والورش والاجتماعات لبث الوعي بأهمية الجودة الشاملة وفوائد تطبيقها.
- 9- ضرورة وجود آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين للتعرف على احتياجاتهم.
- 10- توفير متطلبات تقنيات المعلومات من أجهزة حاسوب وربط المكتبات بشبكة الإنترنت.
- 11- الاهتمام بمباني وتجهيزات المكتبات بجامعة طرابلس وفقاً للمواصفات والمعايير الدولية للمكاتب.
- 12- تنمية مقتنيات المكتبات من أوعية المعلومات لتفي بمتطلبات المستفيدين.

قائمة المراجع:

المراجع العربية :

- 1- أبو حيمد، هدى بنت صالح. الجودة الشاملة في إدارة المعلومات. - الرياض: معهد الإدارة العامة، 2006.
- 2- السامرائي، مهدي صالح، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الخدمي والإنتاجي ، عمان، دار جرير، 2006.
- 3- جامعة طرابلس، دليل إدارة الدراسات العليا، 2013م.
- 4- عيساوي، محمد عبد الله، تطبيق إدارة الجودة الشاملة على منظمات المعلومات في السودان، رسالة دكتوراه، الخرطوم، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي التابع لجامعة أم درمان الإسلامية، 2004م.
- 5- عبد المحسن، توفيق محمد، مدخل إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، دار النهضة العربية، 1999، ص16.
- 6- علوان، قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001 : 2000 ، عمان، دار الثقافة، 1999م.
- 7- قدار، طاهر رجب، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 ، دمشق ، دار الحصاد، 1996م.

المراجع الأجنبية :

- 1- Kimbal, D.S. Principles of Industrial Organization. – New York : Mc Graw-Hill ,1947 p.157
- 2- Robin, E. McDermott, et al. Employee Driven Quality: Quality Resources. – New York, 1993 p.2
- 3- Cundar, I. L. Enhancing Library Services: An Exploration in meeting Customer Needs through (TQM). – Special Libraries Summer, 1995 86(3)P. 188-191

- 4- Donna K. Fitch. Continuous Assessment of the Academic Library : A model and Case Study, Advances in Library Administration and Organization : 1995, vol.3. p. 221-224
- 5-<http://www.abahe.co.uk/total-quality-management-enc/63929-iso-definition.html> .