

آليات تطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة: رؤية أخصائي المعلومات بجامعة محمد خيضر بسكرة

السعيد بوغافية

جامعة محمد خيضر

بسكرة، الجزائر

bouafiasaide@yahoo.com

د. محمد عبد الهادي

جامعة محمد خيضر

بسكرة، الجزائر

m_hadi83@yahoo.com

المستخلص

يتناول المقال الوضعية التي يعيشها قطاع المعلومات اليوم والتي تجعل من الضروري مسايرة التطورات المتسارعة في مجالات التقنية من أجل استثمارها في تنمية وتطوير القطاع المهني والمعلوماتي والأكاديمي للمكتبات، وتحديث الأطر المعرفية والجوانب الهيكلية التي تقوم عليها، واليوم تواجه مؤسسات المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية موجة من الظواهر متمثلة في انخفاض مستوى تأثيرها وفعاليتها ونشاطها، ونقص في الموارد المالية وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة وتدني مستوى الرضا لدى المستفيدين ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ويزيد من حدة هذا الوضع وجود العديد من التحديات الإدارية التي تقف أمام المكتبات الجامعية في الألفية الثالثة، أهمها تحدي إدارة الجودة الشاملة.

الاستشهاد المرجعي

بوغافية، السعيد. آليات تطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة: رؤية أخصائي المعلومات بجامعة محمد خيضر بسكرة / محمد عبد الهادي . - Cybrarians Journal . - ع 29 (سبتمبر 2012) . - تاريخ الاطلاع <أكتب هنا تاريخ الاطلاع على البحث> . - متاح في: <أكتب هنا تاريخ الاطلاع على البحث>

مقدمة:

إن الثورة العلمية والمعلوماتية التي تميز عالمنا المعاصر وضعت المكتبات ومراكز المعلومات أمام تحديات مصيرية في عدة مجالات منها الاتصال والإنترنت ونقل المعلومات وبما أن المكتبة هي دعامة البحث العلمي فهي مطالبة دوماً بحفظ وصيانة وبث ووضع المعلومات تحت تصرف المستفيدين، إذ أن استمرارية المكتبة في المستقبل متعلقة بمدى نجاحها في القيام بهذه الوظائف خاصة والعالم اليوم يشهد عدة تغيرات على جميع الأصعدة سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية أو ثقافية... فالعولمة ألغت كل الحواجز وفرضت نوعاً من الحياة النمطية وأدت إلى ظهور المنافسة في جل المجالات، وبالتالي أضطر الكثير من المستفيدين والمهتمين بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات تشتهر بجودة الخدمة التي تقدمها، ولم تكن المكتبات ومراكز المعلومات بمنأى عن هذه التغيرات حيث أخذت تسعى اليوم أي كان حجمها أو نوعها (مكتبات جامعية، وطنية، عامة، متخصصة...) للارتقاء بمستوى خدماتها حتى تصل إلى درجة التميز وهو ما يطمح إليه كل من مقدمي هذه الخدمات من جهة والمستفيدين من جهة أخرى.

إن المكتبات ومرافق المعلومات مع دخول الألفية الثالثة تجد نفسها في حاجة ملحة للتغيير وخاصة المكتبات الجامعية التي يجب عليها تحقيق مسعاها الرامي إلى تحسين مستوى خدماتها، هذا المسعى الذي يجعلها أمام ضرورة تبني سياسة تغيير شاملة تمس كل من الجانب الإداري والخدماتي على حد سواء ولكن لنجاح هذا التغيير يجب عليها تشخيص الأخطاء التي من شأنها إعاقة تطور المكتبة على جميع المستويات، ونحن من خلال تنقلاتنا بين المكتبات الجامعية كباحثين وملاحظتنا التي كنا نسجلها من حين إلى آخر حول عدة قضايا تصب في مجملها حول الخدمات وكيفية تقديمها ومدى وفاءها لاحتياجات المستفيدين المتغيرة والمتعددة تكونت لدينا فكرة عامة مفادها أن خدمات مكتباتنا الجامعية لا نرى فيها تغيرات وتطورات على الأقل على المدى القريب تجعلها تصل إلى مستوى ولو بسيط من الجودة، وربما تكون محاولات توفير عنصر الجودة في مكتباتنا الجامعية كطريقة فعالة لضمان تشخيص صادق وبناء حيث يمكن أن تكون بمثابة القطرة التي تفيض الكأس كي تأخذ هذه المكتبات طريقها نحو مشوار حافل بالنجاح والتغيير نحو الأفضل.

تأسيساً على ما سبق، يمكن طرح التساؤلات التالية : كيف يمكن التعرض لمصطلح إدارة الجودة الشاملة؟ ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية؟ هل يوجد فهم وتبني حقيقي لمفهوم إدارة الجودة

الشاملة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر أخصائي المعلومات بجامعة محمد خيضر ببسكرة؟ ما هي الآليات المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟.

وللإجابة على تلك التساؤلات تهدف هذه الورقة إلى تقديم الإطار النظري حول إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية في ظل عالم متغير، والتعرف على مدى وجود فهم حقيقي لهذا المفهوم في مكتباتنا الجامعية من وجهة نظر أخصائي المعلومات بجامعة محمد خيضر محل الدراسة، كما وضعنا تصور ورؤية مستقبلية إستشرافية من خلال جملة من الآليات المقترحة لتفعيل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة كتحدى جديد للمكتبات الجامعية الجزائرية في العقود القادمة وكسلاح للمواجهة في عصر مجتمع المعلومات والمعرفة والذكاء الإنساني والعولمة.

1. الاتجاهات الراهنة في المكتبات الجامعية الجزائرية:

يشهد عالم المكتبات الجامعية ثورة وتحديات في مجالات عديدة، يمكن إيجازها في المحاور التالية:

- اتجاهات خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وخاصة الخدمات ذات العلاقة بالبيئة الرقمية والافتراضية.
- اتجاهات الخدمات الفنية في المكتبات الجامعية.
- مصادر المعلومات الإلكترونية والرقمية.
- الدوريات والمجلات الإلكترونية.
- النشر والكتب الإلكترونية.
- الأشكال الجديدة للمكتبات الجامعية.
- تسويق المعلومات في المكتبات الجامعية.

- إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

- المكتبات الجامعية الجزائرية والتكتلات المكتبية.

- المكتبات الجامعية الجزائرية وتكنولوجيا الويب 2.0.

2. الإطار النظري لإدارة الجودة الشاملة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الفكرية الحديثة التي حظيت باهتمام المنظمات المختلفة في مجال إنتاج السلع والخدمات، وتعرف بأنها مجموعة من المبادئ، والأدوات، الإجراءات التي توفر التوجيه والإرشاد لأداء مختلف الأنشطة والأعمال اللازمة لإدارة المنظمة.

وفي تعريف أشمل ذكر (R.Hodgetts) " يرى بأن إدارة الجودة الشاملة هي ثورة ثقافية في الطريقة التي تعمل وتفكر بها الإدارة حول تحسين الجودة، فهي نظام لإدارة الأعمال الحديثة، يؤكد على مشاركة العنصر البشري بتحريك مواهبهم وقدراتهم، ويهدف إلى التحسين المستمر من أجل خدمة المستفيد وبتكلفة منخفضة "(1).

وقد مرت بعدة مراحل منذ العصور السابقة حتى عهد الثورة الصناعية التي تميزت بالتطور التقني الذي سهل عملية الإنتاج وزيادة الطلب على المنتجات الصناعية وبذلك تغير مفهوم الجودة، ويمكن توضيح أهم المراحل التي مرت بها الجودة فيما يلي:

مرحلة الحضارة الإسلامية: نلاحظ أن هناك الكثير من الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة والمشاهدات العملية في الدولة الإسلامية بين لنا أن الإسلام قد أرسى الأسس الصحيحة لبناء مجتمع قوي متماسك، إن الدارس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة التي سنقوم بتوضيحها لاحقاً، سيجد أن تلك المبادئ بحد ذاتها قد تم ذكرها في الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة، وأن الإسلام أهتم بالجودة من خلال ترسيخ العديد من المبادئ وأهمها الشورى، مبدأ الحرية للإنسان، مبدأ المساواة وتحقيق العدالة ومبدأ التفاضل والتكافل بين أفراد المجتمع، مبدأ احترام العلم والعمل ومبدأ شمولية التوجيهات الإسلامية والعقدية لكل جوانب الحياة(2).

- **مرحلة الفحص والتفتيش:** ظهرت هذه المرحلة بظهور الثورة الصناعية(3).

-
- **مرحلة 1930-1950 مراقبة الجودة:** يقصد بمراقبة الجودة " أنشطة وأساليب العمليات التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة وأنها بهذا المعنى تعتبر من المكونات الداخلية لأنشطة مدخل تأكيد الجودة.
 - **مرحلة 1950-1970 تأكيد أو ضمان الجودة:** بدأ التفكير بمفهوم الجودة عام 1952 إذ يهتم بتحسين جودة المنتج وفي نفس الوقت جودة الأسلوب الإنتاجي، فضلا عن العيوب و الأخطاء يتم اكتشافها في المراحل الأولى للإنتاج أين تكون تكلفتها أقل، إذا فتأكيد الجودة هو تأمين السير الحسن لنشاطات المؤسسة، و الهدف منه تقليص عدم مطابقة المنتجات(4).
 - ويقترح سيركن **1993م** بعض الطرق التي يمكن للمكتبات الجامعية، إتباعها كخطة عمل إذا أرادت تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، تمثلت تلك الخطة في(5) :
 - إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد.
 - استطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من الخدمات المقدمة لهم
 - تطوير اللوحات الإرشادية وتحسينها
 - تغيير ساعات العمل
 - تبسيط إجراءات الاستعارة
 - إيجاد وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة
 - استخدام المرونة في إسناد المهام للموظفين
 - مطالبة الموردين بعمل بيانات وإجرائها على المواد
 - إعطاء توجيهات وافية وتلقين الموظفين الجدد
 - إيجاد مجموعات استشارية مكتبية التنسيق بين الأقسام
 - متابعة واقتفاء الشكاوي والمقترحات

- إدخال تحسينات على المبني الرئيس للمكتبة
- تطوير برنامج الوصول إلي العملاء الخارجيين (المستفيدين).
- افتتاح مكاتب فرعية تابعة للمكتبة الأساسية.
- تعريف الجمهور دعائيا بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها.
- تطوير برامج تدريب العاملين.
- تقديم خدمة إيصال الوثيقة الإلكترونية .
- استهداف إيصال الخدمات لفئة معينة من المستفيدين (المعاق، الكفيف)
- تمتع بالابتسامة الدائمة على محياك.

3. الإطار العام للدراسة الميدانية:

من خلال هذه الدراسة أردنا التعرف على مدى وجود فهم حقيقي لإدارة الجودة الشاملة من طرف أخصائي المعلومات العاملين في مختلف مكتبات جامعة محمد خيضر، حيث شملت الدراسة المحافظين والملحقين والمساعدين بتلك المكتبات والمتخصصين فقط أي الحاصلون على شهادات ومؤهلات علمية في علوم المكتبات والمعلومات، حيث قمنا بتصميم استمارة تشكلت من 07 أسئلة رئيسية كي نتمكن من تشخيص رؤية هؤلاء الأخصائيين نحو هذا المفهوم الإداري الهام ومحاولة تقييم استعدادات مكتباتنا الجامعية في هذا الجانب، وكان توزيع الاستمارة بشكل عشوائي - عينة عشوائية - على 20 أخصائي من جملة العاملين المتخصصين بالجامعة محل الدراسة، وللوصول إلى أهداف الدراسة فقد اتبعنا المنهج الوصفي والتحليلي وهذا لضمان التعرف الجيد على رؤية هؤلاء المختصين نحو مدخل إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

السؤال الأول: هل لديكم فكرة حول إدارة الجودة الشاملة؟

النسبة	التكرار	الإجابات
%10	02	- نعم
%90	18	- لا
%100	20	المجموع

جدول رقم (1) : المعرفة المسبقة بالجودة الشاملة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول الأول، أن نصف أفراد العينة ليس لديهم معارف مسبقة حول مفهوم وبرامج الجودة الشاملة 90% وهذه المعارف مكتسبة من خلال الاطلاع الذاتي بهدف إثراء الزاد المعرفي وامكانية توظيف تلك المعارف عندما تتاح الفرصة لذلك، وهي التحدي القائم بالنسبة لمكتباتنا في القرن الحادي والعشرين، ولا ينبغي أن يكون العاملون داخل مختلف أقسام المكتبات الجامعية غائبين عن هذه المفاهيم الهامة في عصر التحولات المتلاحقة في كل المجالات، وهذا ما يؤدي بنا للحكم بأن هناك عدم اهتمام من طرف العاملين بالمكتبات بضرورة اكتساب معارف حول هذه المفاهيم التي من شأنها المساهمة بشكل كبير في تغيير الأنماط الإدارية السائدة في مكتباتنا الجامعية ومن ثم تغيير صورتها في أذهان المستفيدين الفعليين أو المحتملين والذي يرتقبون دائما الحصول على توقعاتهم من الخدمات التي يحصلون عليها في أعلى مستوى ممكن من الجودة، من هنا تبرز أهمية اكتساب ثقافة خاصة حول الجودة لدى المكتبي أولا، ثم يأتي التفكير في تبني برنامج معين للجودة والتغيير في إدارة المكتبة الجامعية.

السؤال الثاني: هل تبني برنامج معين للجودة في المكتبة ؟

النسبة	التكرار	الإجابات
70%	14	- جد مهم
20%	04	- مهم
10%	02	- مهم نوعا ما
0%	0	- غير مهم
100%	20	المجموع

جدول رقم (2) : أهمية برنامج للجودة في المكتبة

إن نتائج هذا الجدول توضح لنا مدى وعي العاملين بالمكتبات الجامعية لضرورة الأخذ بمبدأ إدارة الجودة الشاملة 70% ، وإذا أضفنا نسبة المجيبين بعبارة مهم نجد بأن ما نسبته 90% من المستجوبين يؤكدون على أهمية التغيير في العمل المكتبي والسير نحو فلسفة الجودة في كل مناحي المكتبة الجامعية، وهذا طبيعي بالنظر إلى ما يلاحظه العاملون من أوجه قصور في الأداء المكتبي من حين لآخر، مع لامبالاة من الإدارة العليا وقد يعود ذلك إلى جملة من العوامل والأسباب التي نحاول التعرف عليها من خلال السؤال التالي في محاولة لإدراك الأبعاد الحقيقية لإجابة السؤال الثاني.

السؤال الثالث: ما هي أهم الصعوبات التي تواجه برنامج الجودة ؟

النسبة	التكرار	الإجابات
19.33%	18	- نقص الوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة
12.56%	14	- عدم وجود رغبة في تطوير العمل لدى الإدارة
17.33%	16	- عدم وجود روح الفريق بين العاملين
13.32%	15	- عدم وجود برامج تدريبية لتطوير كفاءات العاملين
21.33%	19	- عدم الاهتمام بالمستفيدين في تصميم الخدمات المكتبية
21.33%	19	- عدم وجود نظام الحوافز للعاملين وتقدير مجهوداتهم
100%	82	المجموع

جدول رقم (3) : الصعوبات لتطبيق برنامج الجودة

أكد أفراد العينة من العاملين بالمكتبات الجامعية بأن هناك العديد من المظاهر والعراقيل التي تكون كمثبطات تجاه التفكير في تطبيق أي برنامج للجودة الشاملة، وحسب نتائج الجدول فإن أهم هذه العوامل تركزت حول عدم وجود نظام للحوافز من طرف المكتبة مما يشجع العاملين على تكثيف مجهوداتهم والتفاني في العمل المكتبي مع عدم الاهتمام بالمستفيدين أثناء تصميم الخدمات المكتبية 21.33% رغم أن المستفيد هو الهدف الرئيس الذي تنشأ من أجله المكتبات عادة، إضافة إلى ذلك يستشعر العاملون بنقص الوعي الحقيقي لدى المسؤولين بأهمية التحسين في طرق ومناهج العمل المكتبي السائدة مع عدم وجود الرغبة الجامحة في التغيير في جميع النواحي 19.33% وبكل المقاييس، ومما يؤكد عليه العاملون أيضا غياب روح العمل الجماعي ورداءة العلاقات الإجتماعية التي تسود أجواء العمل داخل مختلف أقسام المكتبات الجامعية 17.33%، كما أن المكتبات لا تعير إهتماما كافيا لتطوير كفاءات العاملين بتكثيف البرامج التدريبية المحلية والوطنية والدولية أيضا 13.32%، ولذا يجب تلافي كل هذه العراقيل التي تعتبر حجر عثرة أمام التفكير في تبني برنامج معين للجودة في أي مكتبة كانت بغض النظر عن نوعها أو حجمها وإمكاناتها وتطلعاتها.

السؤال الرابع: كيف يتم حل مشكلات العمل المكتبي؟

النسبة	التكرار	الإجابات
33.33%	17	- يتحمل المكتبي المسؤولية كاملة
40.33%	19	- يتدخل مباشر من محافظ المكتبة لا غير
00%	00	- بتشكيل فرق خاصة بحل المشكلات
26.33%	14	- يتم إهمالها ولا يعاد النظر فيها
100%	50	المجموع

جدول رقم (4) : طريقة معالجة مشكلات العمل المكتبي

إن أغلبية أفراد العينة من العاملين بمكتبات جامعة محمد خيضر يؤكدون على أن المشكلات التي قد تصاحب إنجاز بعض العمليات الفنية كالفهرسة والتصنيف وما إلى ذلك، والأخطاء التي قد تكون على مستوى تقديم بعض الخدمات المباشرة تتم معالجتها بتدخل مباشر من إدارة المكتبة (40.33%)، أو يتحمل القائم على كل عمل أو وظيفة مسؤولية تلك الأخطاء (33.33%) إلى جانب إهمال البعض منها في حالات أخرى (26.33%)، في حين لا تولي إدارة المكتبة أي أهمية لتشكيل فرق أو لجان خاصة وظيفتها العمل على تصيد تلك الأخطاء والمشكلات التي قد تقع وحتى قبل وقوعها في العمل المكتبي، رغم أهمية هذا العنصر كمتطلب جوهري لنجاح برامج الجودة الشاملة إن أردنا تطبيقها فعلا، مما يعني أن المكتبات الجامعية يجب أن تعمل أولا على تخصيص فرق خاصة بهذا الجانب كمرحلة أولية للوصول إلى الجودة، وبعد ذلك سنتمكن المكتبة من تحقيق مبدأ المعيب الصفري إنجاز العمليات والوظائف المكتبية المختلفة والخدمات المقدمة للمستفيدين ويعني ذلك الوصول إلى مكتبة خالية من العيوب على جميع المستويات وهو الهدف الرئيس للجودة بصفة عامة. ومن وجهة نظرنا فإن البقاء في سلسلة تكرار الأخطاء في المكتبة وهذا ما هو مشاهد يوميا في العديد من مكتباتنا الجامعية سيبعدها عن قطار الجودة والتميز ومن ثم المقدرة على التحدي والمواجهة في المستقبل المنظور الذي لا يعترف إلا بالأفوياء.

السؤال الخامس: هل استفدتم من مشروع للتكوين في ثقافة الجودة الشاملة؟

النسبة	التكرار	الإجابات
10%	02	- نعم
90%	18	- لا
100%	20	المجموع

جدول رقم (5) : مشروع تكوين لثقافة الجودة الشاملة

من خلال نتائج الجدول، فإن الأمر يبعث على القلق خاصة عندما نرى بأن إدارة المكتبات الجامعية الجزائرية وكنموذج هنا مكتبات جامعة محمد خيضر لا تولي أدنى اهتمام لتقديم أو تبني مشروع يتضمن إكساب العاملين أهم مرتكزات ثقافة الجودة في العمل المكتبي، فالأمر إذن خطير لما نجد المكتبيين غير مهئين أنفسهم للمستقبل وغير محضرين لمشاريع لها علاقة بثقافة أصبحت حساسة جدا في عالم المكتبات ومراكز المعلومات ألا وهي ثقافة الجودة الشاملة (90%). . فمهما كانت العراقيل والصعوبات، على إدارة المكتبة أن تكون على دراية بأهمية مثل هذه المشاريع المستقبلية، وأن تكون واعية بأهمية تبني برنامج كأولوية لاكتساب ثقافة الجودة بين مختلف العاملين في جميع الوظائف. وعندما تحقق المكتبة ذلك ستمكن من الاندماج السريع مع التحديات الجديدة التي تواجه المكتبات ومراكز المعلومات عامة، وبذلك تستطيع الوصول إلى تطلعات وتوقعات مستفيديها عن جدارة وتكتسب روح المنافسة في ظل عالم متغير، ولهذا فإنه لا يجب أن يفهم من تحقيق الجودة هو العمل على توفير أكبر قدر ممكن من الموارد المعلوماتية، والتجهيزات المختلفة والإمكانات المادية، وأعداد كبيرة من العاملين بقدر أن نعمل دائما على توفير بدرجة أولى جودة المدير أو المحافظ بالنسبة للمكتبة، ثم مراعاة الجودة في المقومات الأخرى وفق ما يحقق الأهداف الإستراتيجية للمكتبة الجامعية.

السؤال السادس: هل يتم إشراككم في مختلف عمليات التحسين والتطوير للمكتبة؟

النسبة	التكرار	الإجابات
10%	02	- نعم
90%	18	- لا
100%	20	المجموع

جدول رقم (6) : المشاركة في عملية التحسين والتطوير

نتائج هذا الجدول تبرز أن أغلبية المكتبيين المستجوبين لا يتم إشراكهم في أي عملية أو خطوة للتحسين أو التطوير داخل المكتبة وهو ما يفسر عدم اهتمام الإدارة بمشاركة ودور العاملين في التغيير الجذري والرقمي بأداء المكتبة ومن ثم تحسين صورتها لدى المستفيدين منها (80%)، قد يقول المسؤول عن المكتبة بأن العمل داخل المكتبة روتيني إلى حد بعيد ولا يحتاج أن نضع له برامج ضخمة يتم من خلالها إشراك العاملين وقد لمسنا هذا التوجه عند البعض منهم، لكن هذا ينم من وجهة نظرنا عن عدم وجود نية حقيقية لدى الإدارة في التحسين وعدم وجود وعي كاف بأهمية التغيير للتأقلم أكثر مع التوجهات الحديثة المحيطة ببيئة المكتبات الجامعية، ولهذا فإدارة المكتبة الجامعية مدعوة اليوم أكثر من أي وقت مضى إلى وضع رؤية إدارية مغايرة تماما لتلك التقليدية التي ساهمت لعقود طويلة في جعل المكتبات فائضة عن الحاجة، وهنا يكون تبني فلسفة الجودة الشاملة بمثابة سلاح وجهاز وقاية ضد التحديات التي تفرضها متغيرات البيئة الرقمية والافتراضية على جميع المستويات.

السؤال السابع: ما نسبة التفاعل التي يمكن أن يحظى بها برنامج الجودة الشاملة في المكتبة؟

النسبة	التكرار	الإجابات
%88	19	- أقل من 10%
%10	01	- بين 10% و 20%
%2	0	- بين 20% و 40%
%0	0	- بين 40% و 60%
%0	0	- بين 60% و 80%
%0	0	أكثر من 80%
%100	20	المجموع

جدول رقم (7) : القابلية لبرنامج الجودة في المكتبة

نتائج هذا السؤال تبرز أن قابلية المكتبيين في المكتبة للانسجام والتفاعل مع برنامج الجودة الشاملة متدنية جدا. وهذا يتوافق مع ما جاء في الجدول الأول، ويمكن أن يعود ذلك حسب رأينا ومن خلال ملاحظتنا إلى الصعوبات التي تعاني منها المكتبات بصفة عامة والمكتبات التي ينتمي إليها أفراد العينة بصفة خاصة، وهي عديدة ومتنوعة. كما يعود ذلك إلى الإحباط المسبق لدى العاملين المترسب لديهم من الإدارة العليا للمكتبات التي يعملون بها وهو ما يعكس من جهة أخرى انعدام الثقة بين العاملين والإدارة وهو من السلبيات التي قد تذهب بأي مبادرة فردية أو جماعية لتحسين ظروف ومخرجات العمل المكتبي، إن أغلبية المكتبات الجامعية لا يمكنها الاستفادة من فلسفة الجودة الشاملة إلا إذا كان هناك قناعة ووعي تام بذلك من طرف الإدارة العليا وهو ما يحفز العاملين للمشاركة والعمل كفريق واحد وبروح الجماعة والمشاركة الفعالة الإيجابية بهدف التحسين والتطوير في الأداء العام للمكتبة داخليا وخارجيا، والتركيز على المستفيد وجعله محور الاهتمام في تصميم الخدمة المكتبية التي تحقق له جميع رغباته البحثية وعدم اللجوء إلى بيئات أخرى خارج المكتبة، والخروج من دائرة الحسابات الضيقة التي تجعل من المكتبة مجرد صورة بلا فاعلية أو فائدة تذكر.

4. نتائج الدراسة ومؤشرات غياب الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية:

- سوء إدارة بعض العمليات أحيانا وكمثال الاخطاء المتكررة في عملية الفهرسة أو التصنيف.
- الوقت الزائد لبعض العمليات مثل الإعارة مما يخلف طابور من المستفيدين.
- تعيين أشخاص غير مؤهلين للعمل في المكتبة.
- زيادة عدد شكاوى المستفيدين.
- عدم توفر معايير أدائية واضحة.
- انخفاض درجة الرضا عن بعض نواحي العمل، وما يرافقها من توتر نفسي.
- شيوع روح السيطرة والبيروقراطية في العمل والإدارة.

5. والآن ما هي الآليات المناسبة لتطوير مكتباتنا الجامعية من خلال إدارة الجودة الشاملة؟

إن الانتماء إلى الجودة يتطلب أموراً واحتياجات واهتمامات في غاية الرقي والامتياز منها ما هو مادي (أموال وأصول) ومنها ما هو بشري (مهارات وسلوكيات) ومنها ما هو فني (معرفة وتأهيل) (6)، كما أن الانتماء إلى الجودة يفرض تغييرات جذرية في المكتبة الجامعية بدءاً من شكل الهيكل التنظيمي وأسلوب الإدارة إلى شخصية المدير واهتماماته، ويمكن حصر هذه الاحتياجات فيما يلي(7):

1. الاهتمام بالبحوث والتطوير.
2. الاهتمام بالتدريب والتنمية البشرية و كذا تحقيق الريادة التقنية.
3. تشجيع العمل الجماعي والابتكار مع ضرورة فتح خطوط الاتصال واستمراريتها.
4. توفر القيادات الواعية والمنفتحة.
5. الاهتمام بالمستفيد وجعله العامل الأول الذي يؤثر على قرارات وتصرفات المكتبة.

إن الجودة كمبدأ يعني الاهتمام بهذه المتطلبات أما المكتبة التي تحاول الحصول على الجودة كإشهار وكداية فإرادة فهذه لا ناقة لها في الجودة ولا جمل.

إن الحديث عن واقع المكتبات الجامعية الجزائرية بقدر ما هو مهم فإنه يستدعي منا إيجاد الأساليب الكفيلة والفعالة التي بإمكانها معالجة الوضع الذي تعيشه هذه الأخيرة للانتقال بها من غياهب الظلام والفشل إلى مسالك النور والنجاح، ويجب بدرجة أولى التركيز على وضعية خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية التي تقدمها هذه المكتبات وتتمحور أساسا حول مدى قدرة هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستفيدين منها والوصول إلى تحقيق توقعاتهم(8)، ويمكن وضع بعض الخطوات التي من شأنها أن تساهم في معالجة الواقع الذي تعيشه مكتباتنا الجامعية بالأخص كالآتي:

- فحص الوضع الراهن للخدمات ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة والتعرف على الإمكانيات المادية والبشرية ذات العلاقة بتقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

- التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمات ووضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة، كما يجب حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها، إضافة إلى تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية(9).

من هنا يمكن القول بأننا في حاجة إلى إصلاح شامل لمكتباتنا الجامعية، ولن يكون ذلك إلا بتبني مفهوم الجودة والتي أصبح موضوعها من الموضوعات الهامة بداية من سنوات العقد الأخير من القرن الماضي، انطلاقا من هنا نقول بأنه على مؤسسات المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية الجزائرية اعتبار الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي تواجهها.

إن الجودة الشاملة كاتجاه تطوري معاصر يمثل إطارا محوريا في معظم المجالات لتقويم الأداء وتطويره(10)، وهو ما أدى بالعديد من المؤسسات إلى الاتجاه نحو تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة، هذا المفهوم الذي يعد من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي استحوذت على اهتمام الباحثين والإداريين في مختلف أنواع المؤسسات

والمنظمات، ولإفادة من برامج إدارة الجودة الشاملة في مكتباتنا الجامعية يجب التركيز على الآليات التالية والتي من شأنها أن تكون بداية الطريق نحو التميز(11):

- § 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 .

من خلال ما سبق، يمكن وضع تصور عام لمبادئ التميز بالمكتبات الجامعية في العقود القادمة كما يلي(12):

1. **الإدارة بالحقيقة** : يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقيق للبيانات التي جرى تجميعها مستعينا في ذلك بأدوات مثل أوراق المراجعة مخططات تاريخية، مخطوطات باريتو.
 2. **إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية** : العمل المكتبي يتسم بالكثافة، ولذلك يجب التأكد من أنه يتم القيام به بالشكل الصحيح منذ الوهلة الأولى .
 3. **احترام الناس وأفكارهم** : نتذكر أن العاملين هم أهم الموارد على الإطلاق ولا بد من تشجيعهم على لفت الانتباه للمشكلات دون خوف من الإدارة.
 4. **تحويل السلطة للأشخاص** : الثقة بالعاملين بالمكتبة وقدرتهم على أداء العمل المناط بهم ومنحهم السلطة الملائمة لاتخاذ قرارات من شأنها تحسين جودة العمل الذي يؤديه.
- وفوق ذلك، يجب أن نتذكر دائما بأن إدارة الجودة الشاملة ليست علاجا سحريا يظهر أثره فور تطبيقه، فلا بد من تنفيذها خلال سنتين أو ثلاث.

خاتمة:

إن الحاجة مسيسة إلى تحقيق الجودة الشاملة في حقل المكتبات ومرافق المعلومات وذلك بالتوجه الجاد نحو إدخال برامج إدارة الجودة الشاملة والتي تتعاضد أهميتها يوماً بعد يوم إذ تعتبر وسيلة إستراتيجية لكسب رضى المستفيد مما ينعكس ايجابياً على نجاح المكتبة الجامعية وتبوأها مكانة مرموقة في ظل مجتمع المعرفة والإعلام والذكاء الإنساني.

وعليه يجب أن تصبح الجودة الشاملة هدفاً لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تترفع بنظرها عن مواقع أقدامها وتتنظر إلى المستقبل المشرف بمنظور العصر وديناميكية اقتصاد المعرفة الحديث، ومن المؤكد أن أهم ما يميز نظريات ونظم وآليات الجودة الشاملة أنها تركز على مفهوم البقاء والاستمرار والتطوير من خلال استشراف آفاق المستقبل بدلاً من الرؤية المحدودة والقاصرة، ولقد اثبت الواقع والتجربة أن الجودة الشاملة بمفهومها وأبعادها وأصولها العلمية والمهنية هي السلاح الذي يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات العصر وتطوراتها، والذي سيساعد مؤسسات المعلومات بما فيها المكتبات الجامعية على كسب السباق والرهان ومن ثم التربع على قاعدة صلبة من شأنها أن تؤثر وتغير الكثير على صعيد العلم والمعرفة المستقبلية.

الهوامش

1. عبد الوهاب العزاوي. محمد. أنظمة إدارة الجودة و البيئة. عمان : دار وائل للنشر، 2002.ص.67-69.
2. الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006. ص.187-190.
3. Gronroos, C. **Services Management and Marketing**, Lexington: Lexington Book, 1995.p.124.
4. De Primio, **Quality Assurance in Services Organization**, London: Chilton Book Co. 1997.p.76.
5. Payne, Adrian, **The Essence of Services Marketing**, New York: Prentice –Hall, 1996.p.43.
6. **“Measuring service quality: a reexamination and extension”**- Cronin J. and Taylor S (1992).p.78-79.
7. Angular, Maghukar. Natarajan, R and J. (1999). **Service quality in the Banking industry**. International Journal of Banking Marketing.p.13-3
8. Ingram, H and Daskalakis, G. (1999). **Measuring quality gaps in hotels: the case of Crete**. International journal of contemporary Hospitality management. P.10-11
9. Parasuraman, A. Berry, L. and Zeithmal, V. (1999). **Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale**. Journal of Retailing 67: p.420-450
10. كيلادا، جوزيف؛ تر. علي إبراهيم سرور، سرور. تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة. الرياض: دار المريخ، 2004.ص.240-241.
11. شمدت، وارين. مدير الجودة الشاملة: الدليل العلمي للقادة والمديرين لتحقيق إدارة الجودة الشاملة. الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية للنشر، 1997.ص.43.
12. بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية : تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات والمعلومات:قسنطينة،2006.ص.122-143.