

إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبة كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة باتنة 1 أنموذجا

Total Quality Management in Algerian University Libraries: The Library of the Faculty of Economic, Business and Management Sciences of the University ofBatna 1 as a model

كريمة زيادي¹ ، هند علوي²

جامعة العربي التبسي تبسة (الجزائر)، Karima.ziadr@univ-tebessa.dz

عضو دائم في مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق

جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري (الجزائر)، alouihind7@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/11/20 تاريخ القبول: 2021/05/31 تاريخ النشر: 2021/11/06

Abstract:

This study aims to highlight the importance of application of overall quality management in university libraries in particular.

And This study concluded that the Library of the Faculty of Economic Sciences at university ofBatna 1, struggling to achieve comprehensive quality by adopting the electronic library project.

Key words: Management of Comprehensive Quality, University Library, University of Batna 1, Library, Faculty of Economic and Commercial Sciences and sciences of management.

المخلص:

تهدف هاته الدراسة إلى ابراز أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية على وجه الخصوص، وهذا لما لها من تأثير اجابي على تسيير المكتبة بالشكل المطلوب وبالتالي تمكينها من تحقيق أهدافها التي تستمدها في الأساس من أهداف الجامعة ككل.

وقد خلصت الدراسة إلى أن مكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة باتنة 1، تسعى جاهدة لتحقيق الجودة الشاملة بها، وذلك من خلال تبنيتها لمشروع المكتبة الالكترونية.

كلمات مفتاحية: ادارة الجودة الشاملة، المكتبة الجامعية، جامعة باتنة 1، مكتبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

1. مقدمة:

تلعب المكتبة الجامعية دورا هاما ليس في الجامعة فحسب، بل في المجتمع ككل، إذ أنها ومن خلال ما تقدمه من خدمات لمستفيديها، تمكن المجتمعات من الرقي والتطور، حيث أن خريجي الجامعة هم إطارات الدولة ومسيروها في مختلف القطاعات سواء العامة والخاصة. ولما كان الأمر كذلك استوجب الاهتمام بهذا القطاع الحساس بشكل فعال، وذلك من خلال تطويره وتوفير كل المتطلبات الضرورية لذلك، سواء مادية أو بشرية أو تقنية. ومن هذا المنطلق ظهرت ضرورة تبني إدارة الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة بالشكل المطلوب، حيث يكون خاليا من الشوائب والعيوب التي قد تعرقل تقدم مثل هاته المؤسسات الهامة في آن واحد.

وجامعة باتنة 1 إحدى تلك الصروح العلمية الهامة في الجزائر، والتي تخرج منها أعداد جد كبيرة من الأدمغة ذات التوجهات المختلفة، والتي قدمت ولا تزال تقدم الكثير للبلد عامة، بل ولا تزال لحد الساعة تقوم بأدوارها من أجل الاستمرار في العطاء، هاته الجامعة التي تحتوي على مجموعة من الكليات والأقسام، والتي تظم مكتبات متخصصة على حسب فروع الدراسة، وعلى رأسها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والتي تعتبر أكبر كلية في الجامعة بالإضافة الى تصنيفها في المركز الأول من حيث التسيير، ومن هنا جاءت هاته الدراسة للبحث في ما اذا كانت تتطبق المكتبة محل الدراسة أساليب إدارة الجودة الشاملة أم لا، ولتقصي الاجابة في هاته الدراسة تم تقسيم البحث إلى 3 محاور أساسية، وذلك على النحو الموالي:

- ✓ اعطاء تفاصيل الاطار المنهجي للدراسة: من اشكالية، تساؤلات، فرضيات،... ومصطلحات الدراسة.
- ✓ الاطار النظري للدراسة: ويضم تعرف المكتبات الجامعية، وإدارة الجودة الشاملة.
- ✓ جزء الدراسة الميدانية: ويتمثل في تحليل الاستبيان واعطاء النتائج والمقترحات.

1.1.. اشكالية الدراسة : تتمثل مشكلة الدراسة التي بين أيدينا في:

إلى أي مدى تطبق مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إدارة الجودة الشاملة؟

2.1. تساؤلات الدراسة:

✓ هل هناك علاقة تربط بين طبيعة المكتبة، عمل الموظفين بها وإدارة الجودة الشاملة؟

✓ فيما تتمثل نظرة العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية لإدارة الجودة الشاملة؟

✓ ماهي الأساليب والطرق المتبعة في سبيل تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟

✓ مالذي يطمح إليه مستقبلا موظفو المكتبات الجامعية الجزائرية في سبيل تحقيق إدارة الجودة الشاملة؟

3.1. فرضيات الدراسة: تتمثل فرضيات هاته الدراسة في:

✓ توجد علاقة ترابط بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ونوع المكتبة وطبيعة الموظفين بها عامة، وفي المكتبات الجامعية الجزائرية خاصة.

✓ يجهل بعض العاملين بالمكتبة أهمية الجودة الشاملة وضرورة تطبيقها بالمكتبات الجامعية، لما لها من آثار جد إيجابية على تحقيق أهداف المكتبة.

✓ تفتقر المكتبة لأساليب تحقيق الجودة الشاملة.

✓ يطمح موظفو المكتبات الجامعية الجزائرية إلى اللحاق بركب الدول المتطورة التي انتقلت اليوم من المكتبات التقليدية إلى المكتبات الحديثة، من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

4.1. أهداف الدراسة:

تهدف هاته الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف نعرضها فيما يلي:

✓ التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة 1 خاصة، وبالمكتبات الجامعية الجزائرية عامة؟

✓ معرفة مدى إدراك اختصاصيو المعلومات بالأهمية العظمى التي تعود على المكتبة ما إن تم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

✓ التعرف على التطلعات المستقبلية للعاملين بالمكتبة فيما يتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

5.1. أهمية الدراسة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة في مجال المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة، إذ أن هاته الأخيرة تتبنى مسؤولية تحقيق رضا المستفيدين من خلال إشباع رغباتهم المعلوماتية بالشكل المطلوب، وهذا يؤدي إلى تحقيق الوظائف المنوطة على عاتق الجامعة بصفة عامة، فالمكتبات الجامعية عصب الجامعة والقلب النابض لها في آن واحد، ولما كان الأمر كذلك استوجب الاهتمام بها وتوفير كل المتطلبات التي من شأنها تحقيق مساعيها، وإدارة الجودة الشاملة أحداها إذ أنها تمكن المكتبات من تحقيق الرضا الكلي لمستفيديها، ليس هذا وحسب بل تضمن لها بلوغ الميزة التنافسية في خضم التطورات الحاصلة اليوم في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما صاحبها في مجال المكتبات، والمكتبات الجزائرية خاصة يجب عليها تطبيق تلك المبادئ من أجل اللحاق بقاطرة التطور، ومن هنا تبرز أهمية هاته الدراسة.

6.1. منهج البحث:

اعتمدنا في هاته الدراسة على المنهج الوصفي، عن طريق تجميع المعلومات حول موضوع الدراسة وترتيبها ترتيبا تسلسليا ترابطيا، كما اعتمدنا على التحليل في الدراسة الميدانية عن طريق تحليل الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة، وذلك من أجل الوصول الى النتائج.

7.1. أدوات جمع البيانات: اعتمدنا في هاته الدراسة على أداتين لجمع البيانات هما:

1.7.1. الملاحظة: اعتمدنا على الملاحظة بالمشاركة لكوننا جزءا من مجتمع الدراسة.

2.7.1- الاستبيان: وهو ثاني أداة قمنا بالاستعانة بها من أجل جمع البيانات وتقصي الحقائق والوصول إلى النتائج المتعلقة طبعا بموضوع دراستنا. وقد قسمنا الأسئلة إلى ثلاث محاور أساسية كل محور منها يضم مجموعة من الأسئلة، قمنا بتسليمها يدا بيد المبحوثين محل الدراسة. وتتمثل المحاور في: أسئلة حول المبحوثين، أسئلة حول طبيعة المكتبة، وأسئلة حول إدارة الجودة الشاملة.

8.1. مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة 1. ويمكن تبين ذلك في الجدول التالي:

الجدول 1: عينة الدراسة

العدد	الوظيفة
2	عون ادخال البيانات
4	عون تقني بالمكتبات الجامعية
2	مساعد بالمكتبات الجامعية
3	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2
3	ملحق إدارة
3	متصرف إداري
7	متعاقد
24	المجموع

9.1. الدراسات السابقة:

يعتبر مفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية من المفاهيم الحديثة، ولهذا فإن الدراسات حولها جد قليلة حيث أننا اخترنا دراستين قريبتين من موضوعنا، وقمنا بترتيبها على حسب السنة، ترتيبا تصاعديا. على النحو التالي:

1.9.1. الدراسة الأولى:

الترتوري، محمد، أغادير جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. 2006 (كتاب). وقد جاءت للحديث عن إدارة الجودة الشاملة في إطارها المفاهيمي داخل مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، مع إبراز مدى أهميتها بالنسبة لتلك المؤسسات السابقة الذكر.

2.9.1. الدراسة الثانية:

الخالدة، محمود، ماجد محمد. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية (مقالة في مجلة الجامعة للدراسات التربوية والنفسية، مج 21، ع 1، 2013). وهي دراسة أجريت على عينة عشوائية تمثلت في 380 فرد من مستخدمي مكتبات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم التوصل إلى أن هناك فروق واضحة بين الخدمات الفعلية وما يتوقعه المستفيد.

3.9.1. مكانة الدراسة الحالية من بين الدراسات السابقة:

تركز دراستنا الحالية على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية عامة، ومكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة باتنة 1 خاصة، من خلال تقديم الواقع والطموحات المستقبلية، بالإضافة إلى تقديم الحلول الناجعة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة السابقة الذكر.

10.1. مصطلحات الدراسة: تتمثل مصطلحات الدراسة في:

1.10.1. المكتبات الجامعية: هي مكتبات تابعة للجامعة قد تكون لكلية، أو قسم أو معهد، أو مكتبة مركزية، تهدف إلى تحقيق رضا المستفيدين من أجل نقيق وظائف الجامعة عامة (البحث العلمي، تنمية المجتمع، التعليم)، وذلك من خلال مجموعة من الخدمات التي تقدمها تقليدية كانت أم حديثة، يسهر على تحقيقها مجموعة من الموظفين.

2.10.1. إدارة الجودة الشاملة: هي مصطلح حديث يعني كيفية تسيير مختلف العناصر والخدمات داخل المؤسسة بجودة عالية تضمن كسب رضا المستفيد، وتحقيق الميزة التنافسية.

3.10.1. مكتبة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة باتنة 1: تقع المكتبة في جامعة باتنة 1، في كلية العلوم الاقتصادية، أين بدأ عملها في هذا المقر الجديد منذ عام 2005م، بها ثلاث مكتبات، مكتبة الطلبة في الطابق الأرضي، مكتبة الأساتذة في الطابق الأول، ومكتبة الماستر في الطابق الثاني، مع وجود ثلاث قاعات مطالعة، يعمل بها 24 موظف، منهم من يحمل تخصص مكتبات ومنهم من يحمل تخصص إدارة، بالإضافة إلى عقود ما قبل التشغيل.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2 المكتبات الجامعية: مدخل نظري:

1.1.2. مفهوم المكتبة الجامعية:

هي مؤسسة علمية ثقافية اجتماعية. تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتتميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل والإيداع) بعد تنظيمها وفهرستها وترتيبها على الرفوف، وذلك بغاية استرجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها للرواد من خلال مجموعة من خدماتها المعروفة، كالإعارة والدوريات. والخدمات الجديدة كالإحاطة الجارية والبت الانتقائي والخدمات المحوسبة، كل ذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال المعلومات والمكتبات بمفهومه الحديث. (غوار، 2009، 43)

أي أن المكتبة الجامعية مؤسسة تجمع بين العلم الثقافة والتنمية الاجتماعية، وذلك من خلال الخدمات المختلفة التي تقدمها لمستفيديها عن طريق الكادر البشري المؤهل لذلك، وعلى رأس تلك الخدمات تزويد المستفيد بالمراجع المختلفة التي يحتاجها بغية تحقيق أهدافه العلمية.

2.1.2. أهمية المكتبة الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة، ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيقها لأهدافها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من مجموعاتها، ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصدر المعلومات الحديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي (أعضاء هيئة التدريس وطلبة وباحثين)، أو تلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة، وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهل عليهم الإفادة من المعلومات المتوفرة، وإلى أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي. (بلححات، 2018، 34)

3.1.2. وظائف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وظائفها من وظائف الجامعة ككل والمتمثلة في: التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، ذ أنها تسعى لتحقيق ذلك من خلال: (هالي، 2016،

إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية

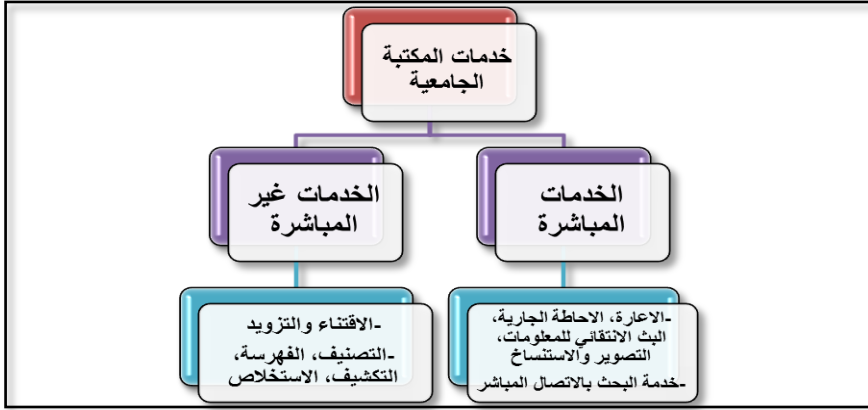
- 1- توفير الأوعية الحديثة الورقية واللاورقية.
 - 2- الإعداد الفني للمجموعات (فهرسة، تصنيف...).
 - 3- تقديم الخدمات المكتبية (عارة بث انتقائي...) والأنشطة الثقافية والتربوية.
 - 4- الاهتمام بالتعاون مع المكتبات وشبكات المعلومات.
- 4.1.2. أنواع المكتبات الجامعية:** للمكتبة الجامعية أربعة رئيسية تتمثل في:

(المدادحة، 2014، 55)

- 1- المكتبات المركزية.
 - 2- مكتبات الكليات.
 - 3- مكتبات الأقسام والمعاهد.
 - 4- مكتبات المخابر أو المختبرات.
- 5.1.2. خدمات المكتبة الجامعية:**

تنقسم خدمات المكتبة الجامعية إلى: خدمات مباشرة وأخرى غير مباشرة موضحة في

الشكل التالي: الشكل 1: خدمات المكتبات الجامعية



المصدر: اعداد الباحثين.

2.2. ماهية إدارة الجودة الشاملة:

1.2.2. -/تعريف إدارة الجودة الشاملة:

هي المدخل الفكري والثقافي لتأمين جودة المؤسسة في جميع مراحلها ابتداء بالموصفات التي تقابل متطلبات المستفيد مرورا بالتصميم والتكنولوجيا وعمليات الانتاج معتمدا في ذلك على منهج تكامل الأنشطة ومشاركة الجميع في ذلك لكي يؤدي إلى التحسين والتطوير المستمر. (علوان، 2013، 81)

بمعنى أن إدارة الجودة الشاملة هي ضمان جودة كل العمليات والمهام بما يتوافق ومتطلبات المستفيد، مع ضمان ديمومة التحسين المستمر.

2.2.2.- أهمية إدارة الجودة الشاملة: لإدارة الجودة الشاملة أهمية عظمى، يمكن تبيين أهم عناصرها في: (كافي، 2016، 42-43)

- ✓ انحسار شكاوى المستفيدين.
- ✓ تقليص التكاليف.
- ✓ تمكين الإدارة من دراسة احتياجات المستفيدين وتحقيق ذلك.
- ✓ تدعيم الترابط والتنسيق بين الإدارات الموجودة في المنظمة.
- ✓ المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر.
- ✓ التغلب على العقبات التي تحول دون أن يقوم الموظف بأداء واجباته في تقديم خدمة ذات جودة عالية.
- ✓ المساهمة في عملية تحقيق ميزة تنافسية.

3.2.2.- مكونات إدارة الجودة الشاملة: تتكون إدارة الجودة الشاملة من أربعة عناصر هامة ومتكاملة فيما بينها تتمثل في: (مسلم، 2015، 35-36)

- الهدف:** يشمل على رضا المستفيد، والخلو من العيوب، وتقديم خدمة صحيحة من أول مرة.
- محاور الاهتمام:** تشمل ثقافة وفلسفة المؤسسة، والعمليات والنظم، والمستفيدين، والموردون.
- الاستراتيجية:** تشمل التحسين المستمر، واندماج كل العاملين في المؤسسة في أعمال الجودة، وتحديد وإيضاح إجراءات العمل، ولتوجه نحو هدف موضوعي طويل المدى.
- مسؤولية التنفيذ:** تتمثل في الإدارة العليا، وفرق العمل، ومشاركة كل العاملين.

4.2.2.- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية:

تتمثل المعوقات التي قد تؤدي إلى فشل تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية في النقاط التالية: (الترتوري، 2006، 212-213)

إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية

- 1- عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة.
 - 2- عدم النظر لإدارة الجودة الشاملة على أنها نظام متكامل، والتركيز على بعض الجزئيات وترك البعض الآخر.
 - 3- عدم توفر الالتزام من قبل العاملين بالمؤسسة، فمن الضروري لإنجاح هذا البرنامج مشاركة جميع الأفراد والتزامهم المستمر.
 - 4- استعجال النتائج التي يفترض فيها أن تكون بعيدة المدى، مما يجعل الإدارة تختصر بعض الإجراءات التي قد تكون مهمة في إنجاح البرنامج.
 - 5- تخوف بعض العاملين في المؤسسة من تحمل المسؤولية لالتزامهم بمعايير حديثة بالنسبة لهم.
 - 6- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتناسب مع نظام إنتاجها وموظفيها، فيؤدي إلى فقد الثقة في نظام الجودة الشاملة.
- بعد التطرق لكل من المكتبة الجامعة، وإدارة الجودة الشاملة، نأتي للحديث عن الجانب الميداني من الدراسة والمتمثل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة 1.
3. عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:
 - 1.3. المحور الأول: أسئلة حول المبحوثين:
 - 1.1.3. ماهي طبيعة وظيفتكم:
- الهدف م وراء هذا السؤال هو التعرف على نوع الاختصاصات التي تعمل بالمكتبة، هل تقتصر على اختصاصيو المكتبات فقط أم هناك اختصاصات ادارية أخرى.

الجدول 2: طبيعة وظيفة المبحوثين

النسبة	التكرار	الوظيفة
--------	---------	---------

8.3%	2	عون إدخال البيانات
16.7%	4	عون تقني بالمكتبات الجامعية
8.3%	2	مساعد بالمكتبات الجامعية
12.5%	3	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2
12.5%	3	ملحق ادارة
12.5%	3	متصرف إداري
29.2%	7	عقود ما قبل التشغيل
100%	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول في الأعلى، أن بالمكتبة مجموعة من الوظائف منها ما هو متخصص في مجال المكتبات والذي يمثل نصف الموظفين أي 12 موظف ما يعادل 50%، واما الباقي فيتمثل في الوظائف الادارية بالإضافة الى عقود ما قبل التشغيل والذين هم من حملة شهادة ليسانس في عدة تخصصات، ومن هنا نستخلص أن بالمكتبة محل الدراسة تنوع وظيفي، لكن ينقصها مختص في الاعلام الآلي والذي استنتجنا من خلال الزيارة الميدانية، أن مهندس الاعلام الآلي بالكلية مسؤول عن الامور التقنية ايضا بالمكتبة.

2.1.3. كم هي سنوات خبرتكم في العمل:

الجدول 3: سنوات الخبرة في العمل

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
12.5%	3	أقل من 5 سنوات
29.2%	7	من 5 إلى 10 سنوات
29.2%	7	من 10 إلى 15 سنة
29.2%	7	أكثر من 15 سنة
100%	24	المجموع

تتوزع خبرة المبحوثين على الاختيارات الأربعة المقدمة وينسب متقاربة، حيث أن ثلاث أفراد منهم لديهم خبرة أقل من 5 سنوات أي بنسبة 12.5%، في حين أن 7 أفراد منهم تنحصر خبرتهم ما بين 5 و10 سنوات، وكذا 10 و15 سنة، و العدد ذاته أكثر من 15 سنة أيضا وهو ما يقابله نسبة 29.2%، إذن فجل موظفو المكتبة لهم خبرة في مجال العمل بالمكتبة ماعدا 3 فقط، لكن ومع ذلك يبقى لديهم اقبال على العمل والتفاني فيه كما لاحظناه أثناء الزيارة الميدانية.

2.3.2. المحور الثاني: أسئلة حول المكتبة

1.2.3.1. منذ متى والمكتبة تقدم خدماتها لمستفيديها؟

الجدول 4: سنوات عمل المكتبة

النسبة	التكرار	السنوات
0%	0	أقل من 5 سنوات
0%	0	من 5 إلى 10 سنوات
87.5%	21	من 10 إلى 20 سنة
13.5%	3	أكثر من 20 سنة
100%	24	المجموع

من خلال الجدول في الأعلى يتضح لنا أن عدد قليل من موظفي المكتبة هم من الأوائل في الوظيفة والذين يعلمون أن مكتبة الكلية قبل بدئها العمل في مقرها الحالي، كان لها مقر سابق وهو ما مثلته نسبة 13.5% ، في حين أن بقية الموظفين فيعتقدون أن المكتبة لها 15 سنة من التأسيس وذلك منذ 2005. وهو ما نسبته 87.5%. وهذا يعني أن الثلاث الأوائل يعلمون جديدا مسار المكتبة وكيف بدأت العمل وكل التطورات الحاصلة، وبإمكانهم أيضا تقديم النصائح والارشادات لبقية الطاقم من أجل عدم الوقوع في أخطاء سابقة.

2.2.3.2. كيف يتم تسيير المكتبة؟

الجدول 5: طريقة تسيير المكتبة

النسبة	التكرار	نوع التسيير
42%	10	تسيير تقليدي
58%	14	تسيير الكتروني
100%	24	المجموع

يتبين لنا من الجدول في الأعلى أن نسبة 42% من أفراد العينة أجابوا بأن نوع التسيير تقليدي، وهذا كونهم يتعاملون مع المستفيدين عن طريق الاعارة التقليدية، في حين أن نسبة 58% من افراد العينة أجابوا بأن نوع التسيير الكتروني، وهذا راجع إلى طبيعة عملهم والمتمثلة في اعداد الفهارس الالكترونية، بالإضافة الى سهرهم على اكمال مشروع المكتبة الالكترونية والذي سيحول كل العمليات والخدمات في المكتبة من شكلها التقليدي الى شكلها الحديث الالكتروني، فجل تعاملهم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

3.2.3. كيف تقيم اقبال المستفيدين على المكتبة؟

الجدول 6: اقبال المستفيدين على المكتبة

النسبة	التكرار	نوع الاقبال
0%	0	ضعيف
17%	4	متوسط
83%	20	جيد
100%	24	المجموع

يتضح لنا من الجدول، أن نسبة قليلة من أفراد العينة أجابوا بأن نسبة الاقبال على المكتبة متوسط، وهو ما يعادل 17%، وهم يمثلون موظفو مكتبة الأساتذة بالكلية، إذ أن الاقبال الأساتذة على المكتبة يعد متوسطا مقارنة بالطلبة، وهذا راجع لطبيعة وظيفتهم بالإضافة الى اعتمادهم على المقالات الالكترونية وغيرها، وهذا لتوفر الامكانيات الخاصة بذلك. في حين أننسبة 83% مثلت الاجابة بجيد، وهم الموظفون الذين يتعاملون مع الطلبة، والذين يؤكدون أن اقبالهم بشكل كبير خاصة السنة الثالثة وطلبة الماستر المقبلين على التخرج.

3.3 المحور الثالث: أسئلة حول إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة:

1.3.3 هل لديكم فكرة حول إدارة الجودة الشاملة؟

الجدول 6: فكرة الموظف حول إدارة الجودة الشاملة

النسبة	التكرار	نوع الاقبال
66%	16	نعم
34%	8	لا
100%	24	المجموع

من خلال الجدول رقم 6 نستنتج أن غالبية موظفو المكتبة لديهم علم بإدارة الجودة الشاملة، وهم أصحاب تخصص المكتبات بالإضافة للأفراد الذين درسوا العلوم الاقتصادية، وهم ما تأكده نسبة 66%. أما البقية فليس لديهم فكرة واضحة حول ادارة الجودة وهم يمثلون نسبة 34%، كون اختصاصهم بعيد عن هذا المفهوم.

2.3.3 هل هناك برامج معينة لتحقيق الجودة الشاملة بالمكتبة؟

الجدول 7: برامج تحقيق الجودة الشاملة

النسبة	التكرار	وجود برامج
100%	24	نعم
0%	0	لا
100%	24	المجموع

كل الموظفون يؤكدون بوجود برامج لتحقيق الجودة الشاملة بالمكتبة، وهذا بعد شرح مفهوم الجودة الشاملة، حيث تسعى المكتبة للتحول الى مكتبة الكترونية تضمن جودة الخدمات المقدمة لمستفيديها وبالمعايير والمستوى المطلوبين. والدليل على ذلك أن نسبة 100% من الموظفين أجابوا بنعم.

3.3.3 كيف يتم العمل في المكتبة؟

الجدول 8: طريقة العمل في المكتبة

النسبة	التكرار	نوع الاقبال
0%	0	كل ودوره
100%	24	العمل في اطار جماعي
100%	48	المجموع

ما يلاحظ من خلال هذا الجدول أن جميع أفراد العينة أجابوا بأن العمل في المكتبة يتم في اطار جماعي أي بنسبة 100%، حيث يوجد تشارك في العمل بين الموظفين، وهذا من أجل تحقيق أهداف المكتبة على الوجه المطلوب.

4.3.3 ما هي طريقة تسيير المكتبة؟

الجدول 9: طريقة تسيير المكتبة

النسبة	التكرار	نوع الاقبال
0%	0	تسيير هرمي من الأعلى الى الاسفل
0%	0	تسيير هرمي مقلوب
100%	24	تسيير أفقي تشاركي
100%	24	المجموع

تسعى مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الى تطبيق مبادئ الادارة الحديثة والمعتمدة على التسيير الأفقي المعتمد على العمل في اطار فريق عمل واحد، وهذا ما تؤكدته الاجابة في الأعلى فكل أفراد العينة المتمثلين في 24 فرد أكدوا ذلك بإجاباتهم بنسبة 100%. هذا النوع من التسيير يعتمد على التشارك بين المسؤول والموظفين.

5.3.3 كيف يتم تحديد حاجات المستفيدين المعلوماتية؟

يتم تحديد احتياجات المستفيدين من المكتبة حسب اجابات الاستبيان عن طريق:

- ✓ الاتصال الشخصي.
- ✓ توزيع استمارات.
- ✓ سجلات المقترحات.
- ✓ عن طريق خبرة الموظفين بشباك الإعارة.

- ✓ عن طريق احصاء لطلباتهم حول مواضيع معينة.
 - ✓ عن طريق استشارة الأساتذة في مختلف التخصصات.
- بما أن المكتبة تهدف إلى تحقيق رضا المستفيد، فإنها ملزمة بدراسة احتياجاته من أجل إشباعها وبالتالي تحقيق الرضا ومنه الولاء للمكتبة، وهكذا تضمن البقاء والاستمرار وتحقق بذلك ميزة تنافسية.

6.3.3. في رأيك ما هي ايجابيات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية؟

- ✓ بناء فرق عمل من أجل الإبداع والتطوير.
- ✓ ابتكار أفكار جديدة واحترامها للخروج بما هو أفضل.
- ✓ الوصول إلى تحقيق رضا المستفيد.
- ✓ اتخاذ القرارات المناسبة.
- ✓ دعم البحث العلمي بتسهيل الوصول الأمثل بأسرع وقت وأقل جهد للمعلومة.
- ✓ تحقيق الفاعلية التنظيمية، وبالتالي زيادة في القدرة التنافسية.
- ✓ الترويج والتسويق للخدمات المعلوماتية.
- ✓ العمل الجماعي في اطار التعاون بين المكتبات.

7.3.3. ما هي صعوبات تحقيق ذلك بالمكتبات الجزائرية (إن لم تكن مطبقة)؟

تتمثل الصعوبات التي يراها المبحوثين في:

- ✓ ضعف الادراك لدى المسؤولين حول أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ عدم وجود تخطيط صحيح وسليم.
- ✓ نقص الموارد البشرية، المادية (تجهيزات وميزانية)، والتقنية.
- ✓ نقص الدورات التكوينية.
- ✓ مركزية التسيير (الفردية في اتخاذ القرارات).
- ✓ غياب التقييم والتقويم، مع عدم وجود رقابة فعالة.
- ✓ عدم تقبل التغيير.

8.3.3. ماذا تقترحون من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟

تم اقتراح مجموعة من الحلول من أجل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من قبل الموظفين
تمثلت في:

- ✓ توفر الإرادة لدى صاحب القرار والافتتاح بأهمية إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ تدريب العاملين، مع ضرورة التركيز على الاتصال الداخلي.
- ✓ البدء بضبط الأداء (محيط، موارد بشرية، تجهيزات).
- ✓ ضرورة فتح قنوات اتصال مع المستفيدين.
- ✓ توفير مختلف المتطلبات لتحقيق ذلك.
- ✓ الانتقال من النظري إلى التطبيق الفعلي.
- ✓ تشكيل فرق عمل لهذا الهدف، والتشجيع والإشراف والمتابعة.
- ✓ تقييم العملية بصفة دورية لغرض التأكيد.
- ✓ الدعم من قبل أصحاب السلطة.
- ✓ الرقابة، التقييم التقويم.
- ✓ توصيف المناصب (وضع الموظف المناسب في المكان المناسب).

4. نتائج الدراسة (النتائج على ضوء الفرضيات): من خلال ما سبق نستنتج ما يلي:

- ✓ توجد علاقة كبيرة تربط بين طبيعة اختصاص موظف المكتبة، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، إذ أن الأفراد الذين درسوا اختصاص علم المكتبات وتوظفوا في أماكنهم المناسبة لهم دراية بإدارة الجودة الشاملة، وهذا ما تثبته نسبة 66% التي جاءت في الجدول رقم 6 في حين الأفراد الباقون فلا يملكون أية فكرة، والذين مثلوا نسبة 34% من الجدول رقم 6. وعليه فإن الفرضية الأولى تحققت.
- ✓ غالبية الموظفين بالمكتبة محل الدراسة على علم بمدى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، إذ أنها في رأيهم تساهم في النهوض بها، من خلال تحقيق الرضا التام لمستفيديها، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية. وعليه فإن الفرضية الثانية لم تتحقق.
- ✓ تعاني مكتبة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة باتنة I من نقص وسائل تحقيق الجودة الشاملة، وهذا راجع لضعف ميزانية التمويل العائدة الى الأزمة المالية التي

تعيشها البلاد، وعلى الرغم من ذلك فإنها تسعى الى استغلال كل ما تملكه من أجل تحقيق الجودة الشاملة وبلوغ التميز. وعليه فإن الفرضية الثالثة تحققت. ✓
يطمح الموظفون إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكتباتهم من أجل اللحاق بمصاف الدول المتقدمة، فه أداة جد فعالة تضمن تحقيق ذلك. وعليه فإن الفرضية الرابعة تحققت.

5. خاتمة:

من خلال ما سبق، نستنتج أن لإدارة الجودة الشاملة دورا كبيرا في الرقي بالمكتبات الجامعية، إذ أنها تمكن من تحقيق ما تم التسطير له من طرف المكتبات وعلى أكمل وجه، وبهذه الطريقة تضمن المكتبات الاستمرار ليس هذا وحسب، بل الحفاظ على المكانة وتحقيق التميز في هذا المجال، ولهذا يجب تظافر الجهود في الجامعات الجزائرية عامة وجامعة باتنة I خاصة، من أجل إعطاء قيمة أكبر للمكتبات فهي تبقى أولا وأخيرا العمود الفقري لها ليس هذا وحسب بل القلب النابض الذي يمد للمستفيدين مختلف متطلباتهم المعلوماتية، والتي من شأنها جعلهم إطارات المستقبل الذين يعول عليهم في النهوض بالبلاد ككل. ومن خلال الدراسة الميدانية، وعلى ضوء النتائج المتحصل عليها يمكننا اقتراح مجموعة من الحلول التي من شأنها النهوض بالمكتبات الجامعية الجزائرية عامة، تتمثل في:

- ✓ توفير الإمكانيات المادية، البشرية والتقنية الضرورية لتسيير المكتبات بالشكل المطلوب.
- ✓ إقامة الأيام الدراسية، التكوينات، والترقيات، والتي من شأنها تسليط الضوء على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية.
- ✓ التخلي على هرمية التسيير، واللجوء إلى العمل التشاركي بين الموظفين والمسؤولين من أجل تحقيق الأهداف المسطرة على أكمل وجه، فهناك العديد من الأفراد الذين يملكون خبرة كبيرة في مجال المكتبات لكن لا يستطيعون إبداء رأيهم بحكم طبيعة التسيير.

- ✓ توظيف الرجل المناسب في المكان المناسب من أجل ضمان حسن التسبير، فكل وخبرته في مجال عمله.
- ✓ عرض التجارب الناجحة للمكتبات التي طبقت مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والافتداء بها.
- ✓ إقامة العلاقات مع مختلف المكتبات في ربوع الوطن، وخلق شبكة محلية خاصة من شأنها النهوض بهذا القطاع على مستوى التراب الوطني.

6. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

1. الترتوري محمد، أغادير جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة، (عمان: دار المسيرة، 2006)؛
2. علوان قاسم، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001: 2000، ط. 3، دار الثقافة، (عمان: دار الثقافة، 2013)؛
3. المدادحة أحمد نافع، حسن محمود مطلق، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، مكتبة المجتمع العربي، (عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2014)؛
4. مسلم عبد الله. إدارة الجودة الشاملة: معايير الآيزو، دار المعتز، (عمان: دار المعتز، 2015)؛
5. كافي مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والخدمة الفندقية، دار أسامة، (عمان: دار أسامة، 2016)؛
6. هالي محمد، المكتبات: أنواعها، أوعيتها، خدماتها، دار العلم والإيمان، (مصر: دار العلم والإيمان، 2016)؛

• الأطروحات:

7. بلحتحات فاطمة الزهراء، مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لمكتبة جامعة الجليلي، كلية العلوم الانسانية، جامعة الجليلي بونعامة، الجزائر، 2018.
8. غوار عفيف، أنظمة تسيير وحدات التزويد والافتناء: المكتبات الجامعية وهران-مستغاثم-معسكر نموذجاً، كلية العلوم الانسانية، جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، الجزائر، 2009.

7. ملاحق:

✓ أسئلة الاستبيان:

1. المحور الأول: أسئلة حول المبحوثين:

1. ماهي طبيعة وظيفتكم؟

2. كم هيسنوا تخبرتك مفي العمل؟
2. المحور الثاني: أسئلة حول المكتبة
3. منذ متى والمكتبة تقدم خدماتها لمستفيديها؟
4. كيف يتم تسيير المكتبة؟
5. كيف تقيم اقبال المستفيدين على المكتبة؟
3. المحور الثالث: أسئلة حول إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة:
6. هل لديكم فكرة حول إدارة الجودة الشاملة؟
7. هل هناك برامج معينة لتحقيق الجودة الشاملة بالمكتبة؟
8. كيف يتم العمل في المكتبة؟
9. ما هي طريقة تسيير المكتبة؟
10. كيف يتم تحديد حاجات المستفيدين المعلوماتية؟
11. في رأيك ما هي ايجابيات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية؟
12. ما هي صعوبات تحقيق ذلك بالمكتبات الجزائرية (إن لم تكن مطبقة)؟
13. ماذا تقترحون من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟