

النتائج والتوصيات

١ / نتائج الدراسة.

٢ / التوصيات.

٣ / الدراسات المستقبلية المقترحة.

النتائج والتوصيات

يمكن إجمال نتائج الدراسة، إضافة إلى التوصيات فيما يلي :

١ - نتائج الدراسة :

١ - يميل التوجه العام نحو (الموافقة إلى حد ما) على جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة، بمتوسط عام ٥١٤٢ درجات موافقة، وقد تبين هذا من خلال تطبيق مقياس جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الإلكترونية ELIFSERVPERF المقترح.

٢ - أظهرت النتائج وجود درجة عالية من التباين بين المكتبات قيد الدراسة في الأبعاد المطروحة، وقد تبين هذا من خلال اختبار قيمة "ف"، التي بلغت ٥١٢٩ بمستوى دلالة ٠١٠٠٠ لبعد "بيئة المكتبة"، ثم ٦١٣١ بمستوى دلالة ٠١٠٠٠ و ٣ بمستوى دلالة ٠١٠١٣ لبعد "ضبط المعلومات" على التوالي، ويشير هذا إلى وجود دلالة إحصائية في الأبعاد الثلاثة بما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات في الأبعاد المطروحة.

٣ - تبين من خلال الدراسة الميدانية عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموجرافية المطروحة وإدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات قيد البحث، لارتفاع دلالة جميع المتغيرات عن مستوى دلالة ٠١٠٥.

٤ - يميل التوجه العام لولاء عملاء خدمات المعلومات الإلكترونية نحو (الحياد) ، بمتوسط عام ٣١٩ درجات موافقة. بما يعني عدم الولاء (فعلياً) لخدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من المكتبات عينة الدراسة ، وقد تبين هذا من خلال تطبيق مقياس ف.أ. زيتامل لقياس ولاء العملاء .

٥ - أبرزت نتائج الدراسة الميدانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات قيد الدراسة في بعد "نوايا التواصل" فقط لانخفاض مستوى الدلالة عن ٠.٠٥. أما بقية الأبعاد وهي: "الاتصالات الشفهية وحساسية السعر وسلوك الشكوى" فلا توجد بين المكتبات فروق ذات دلالة إحصائية بخصوصها ، لارتفاع مستوى الدلالة عن ٠.٠٥.

٦ - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري التعليم والسن - كمتغيرات ديموجرافية - وولاء العملاء للخدمات المقدمة ، لانخفاض مستوى الدلالة عن ٠.٠٥ ، أما بقية المتغيرات وهي "النوع والوظيفة والدخل" فلا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين ولاء العملاء للخدمات المقدمة ، لارتفاع مستوى الدلالة عن ٠.٠٥.

٧ - أبرزت نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة دالة إحصائية ، بين إدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية وولائهم لها بمستوى دلالة ٠.٠٤٧.

٨ - أسفرت الدراسة الميدانية لاستكشاف توجهات العاملين نحو التطبيق - والتي تمت من خلال استبيان موجه للعاملين ، اعتماداً على نموذج E. Deming لمبادئ إدارة الجودة الشاملة - عن وجود تأييد كبير من قبل

العاملين للتطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة بالمجال؛ حيث سجل التوجه العام لعينة الدراسة نسبة موافقة بلغت ٩١٪، وبتوجه عام ٢٠٧٢.

٩ - طُرِحت مجموعة من المخاطر والمحاذير التي يمكن للمكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية - وكذلك غيرها من المكتبات - أن تقع في حائلها وشراكها عند التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة، انطلاقاً من عدم وجود تطبيقات فعلية لإدارة الجودة الشاملة تقريباً بالمكتبات المصرية حتى الآن، وذلك اعتماداً على خبرات المؤسسات الخدمية - ومن بينها المكتبات - المطبقة لإدارة الجودة الشاملة، وكذلك على الدراسات والأبحاث النظرية التي طرحت هذه المشكلات.

٢ - التوصيات :

في ضوء ما جاء بالإطار النظري للدراسة، وما أسفرت عنه الدراسة الميدانية من نتائج نستعرض فيما يلي عدداً من التوصيات التي يأمل الباحث أن تجد صداها عند القائمين على أمر المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة، وقطاع المكتبات والمعلومات المصري عامة. ويمكن طرح التوصيات المقترحة فيما يلي :

١ - تعديل ثقافة العاملين بصورة تؤدي إلى ترسيخ ثقافة الجودة، وتهيئ المناخ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٢ - أن تتحمل الدولة مسؤولياتها في إعداد وتجهيز الكوادر البشرية في قطاع المكتبات والمعلومات عامة - والمكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة - على كافة مستويات العاملين، ابتداءً بمجلس الإدارة وحتى الموظف العادي، مع عمل الجهات المختصة على استقدام

الخبراء والمتخصصين في مجال التطوير وإدارة الجودة الشاملة ، بتصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الكفيلة بتوضيح دوافع وأهداف وأهمية وأساليب تنفيذ هذا النظام ، بالشكل الذي يتناسب مع خدمات المعلومات الإلكترونية وقطاع المكتبات والمعلومات المصري.

٣ - فهم وتحديد متطلبات العملاء ، ومحاولة تجاوزها. وحتى يتم هذا ينبغي إعلام جميع العاملين في المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بهذه المتطلبات ، مع إدارة علاقات طيبة مع العملاء ، بما يكفل الاتصالات المتبادلة والمستمرة والمفيدة بينهم وبين المكتبة.

٤ - ينبغي أن يكون التحسين المستمر هدفاً إستراتيجياً وأصيلاً للمكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية.

٥ - اتخاذ كافة القرارات في داخل المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية بناءً على حقائق ودراسات واقعية ، حتى يكون لها المردود الإيجابي المستهدف. ويعتمد هذا على التحقق من دقة البيانات المجمعة حول أنشطة المكتبة وأهدافها ، وتحليل هذه البيانات من خلال التقنيات العلمية المتقدمة وينبغي أن يكون اتخاذ القرار مراعيًا تماماً للتوازن بين نتائج التحليل المنطقي والخبرات المتوافرة.

٦ - يعد بناء التعاون وروح الجماعة والفريق أحد الأهداف الأساسية لإنجاز إدارة الجودة الشاملة. ومن هنا ينبغي إشراك جميع العاملين في المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية في جهد متناسق لتحسين الأداء على جميع المستويات.

٧ - إدارة المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية في شكل منظومة متكاملة، مكونة من مجموعة من العمليات والأنشطة المساعدة في تحقيق الأهداف الموضوعية من قبل، من خلال طرح هذه الأنشطة والعمليات ووضعها في هيكل تنظيمي سليم يساعد على الأداء الأمثل، ويتميز بالكفاءة والكفاية، مع التحديد الكلي والجزئي لعلاقة الأنشطة والعمليات بعضها ببعض، وينبغي أيضاً التقييم المستمر لقياس التطوير الحادث، وألا يتم هذا إلا بعد تحديد الموارد المطلوبة، وتجنب معوقات الاستخدام.

٨ - المشاركة الكاملة والفاعلة من قبل جميع العاملين في المكتبة في مختلف العمليات والأنشطة المرتبطة بالمكتبة. ويتم هذا من خلال تعميق مبدأ الملكية والمسئولية عن المكتبة وأنشطتها، مع تهيئة الإدارة للمناخ المساعد على تنمية روح الابتكار المؤدي إلى قيمة مضافة لصالح المكتبة والعاملين، بما يعكس التسويق الداخلي، وتحقيق رضا العاملين عن العمل وطموحهم وفخرهم بأنهم جزء أساس من المكتبة.

٩ - يرى الباحث أنه يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في داخل المكتبات التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية - بل وفي قطاع المكتبات والمعلومات المصري بصورة عامة - في صورة مراحل كالتالي :

أ - يمكن أن تتم تجربة تطبيقية على المكتبات المتخصصة، التابعة للوحدات الحكومية ذات الطابع الاقتصادي (صناعي/ تجاري) باعتبار أن عدداً كبيراً من هذه الوحدات مطبق فعلياً، أو في سبيله لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ب - في ضوء نتائج التطبيق، ومستوى ارتفاع الجودة لدى المكتبات المطبقة، يتم تحديد وبلورة المشكلات والمعوقات التي يمكن أن تظهر أثناء التطبيق، ومن ثم التخطيط لمواجهتها.

ج - بعد إتمام التعديلات المطلوبة، يمكن الاتجاه إلى نقل تطبيق النظام إلى بقية المكتبات المصرية، وذلك بعد تهيئتها، وإعدادها لتقبل تطبيق النظام.

د - المتابعة المستمرة لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة، من خلال تطبيق النظم والمقاييس المعتمدة بهدف الوقوف على التطور الحادث.

١٠ - يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في داخل قطاع المكتبات والمعلومات المصري عامة في صورة خطوات ومراحل تنفيذية، أمكن نقلها من مجال إدارة الأعمال إلى مجال المكتبات والمعلومات، بعد إدخال ما يتماشى مع طبيعة المجال وخصائصه، يمكن الرجوع إليها في الفصل الخامس: "خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المصرية: نماذج تطبيقية مقترحة لإدارة الجودة الشاملة" من فصول الدراسة.

١١ - إنشاء مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في خدمات المعلومات الإلكترونية، أمكن طرحه بصورة متكاملة في الفصل السادس "نحو مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية" من فصول الدراسة.

١٢ - اتباع سياسة تسويقية فاعلة لخدمات المعلومات الإلكترونية، لدى العملاء

المستهدفين، على أن تشمل السياسة العملاء الحاليين والمرتبين .

الدراسات المستقبلية المقترحة

يمكن القول بأننا لا نزال في حاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات التنظيرية والتطبيقية لموضوع إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات، محاولة للوصول إلى رضا ثم ولاء العميل . ويقترح الباحث بعض هذه الدراسات فيما يلي:

أ. دراسة تطبيقات أنظمة أيزو في مجال المكتبات والمعلومات، بصفة عامة - وفي مجال خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة - . وأنظمة الأيزو التي نعنيها هي أيزو ٩٠٠٠ وأيزو ١٤٠٠٠ ، إضافة إلى Six Sigma كأحدث أنظمتها في هذا الإطار .

ب. تم في الدراسة الحالية قياس رضا ، ثم ولاء العميل في لحظة زمنية محددة - وهذا شأن بقية الدراسات التي تتفق في هدفها مع الدراسة الحالية - . والحقيقة أننا في حاجة للقيام بدراسات ممتدة (زمنياً) بهدف تحقيق درجة أعلى من الدقة والموضوعية (بالرغم من الصعوبات التي تكتنف هذه الدراسات).

ج. أمكن في الدراسة الحالية في قياس العلاقة بين الجودة المدركة لخدمات

المعلومات الإلكترونية وولاء العملاء لها. والمؤكد في هذا الإطار أننا في حاجة للقيام بدراسات لقياس العلاقة بين الجودة المدركة ورضا العملاء وولائهم للمكتبات. سواء في لحظة زمنية معينة ، أو على مدى زمني طويل.

د . دراسة العلاقة بين الرضا المهني (للعاملين) ، وكل من الجودة المدركة والرضا والولاء للخدمة (من قبل العملاء).

هـ . الدراسة المقارنة للعلاقات سابقة الذكر (بين الجودة المدركة ورضا العملاء وولائهم للمكتبات ، وبين الرضا المهني (للعاملين) ، وكل من الجودة المدركة والرضا والولاء للخدمة (من قبل العملاء) ، وتطبيق هذه الدراسات بين أكثر من دولة ، بهدف الدراسة المقارنة ، والإفادة المتبادلة.

و . تحليل إدراك كل من إدارة المكتبات ومقدمي الخدمة لمستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء باعتبار إدارة المكتبات الجهة التي تقوم بوضع السياسات وتصميم الخدمات وتشرف على الأداء الفعلي لها ، وتحليل إدراك العملاء. وبالتالي تحديد مدى وجود تطابق (أو فجوة) بين إدراكات الطرفين ، مما يعني إمكان الربط بين المفهوم الإنتاجي أو الفني لجودة الخدمة (متمثلاً في إدراك العاملين) ، والمفهوم التسويقي لجودة الخدمة (متمثلاً في إدراك العملاء) ، الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى جودة الخدمة .

ز . تحتاج المقاييس المستخدمة في قياس كل من الجودة المدركة للخدمة ورضا العميل للخدمة وولائه لها لمزيد من الدراسة بهدف مزيد من التطوير والتحسين.

