الجودة في المكتبات الجامعية

دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية

من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات

نجاح بنت قبلان قبلان *

المقدمة :

الجودة مفهوم إداري حديث نسبياً يقوم على إستراتيجية عمل تركز على التحسين المستمر والتجديد والابتكار وتجنب تبديد الموارد المادية والبشرية ؛ لتحقيق رضا المستفيدين ، وتبنت مؤسسات التعليم العالي هذا المفهوم لتحقيق أهدافها في توفير مخرجات كمية وكيفية تناسب متطلبات سوق العمل واحتياجاته، ويحقق وجودها التنافسي بين مؤسسات التعليم العالي الأخرى لاسيما الخاصة منها والتي طورت برامجها بشكل تنموي موجهة لسوق العمل ؛ لأن تطبيق الجودة يقوم على إستراتيجية عمل تؤمن بضرورة الإتقان والتطور المستمر للأداء في توفير مخرجات وخدمات أو سلع ترضي المستهلك لها . إن صح التعبير . داخل المجتمع وخارجه .

ويتضح ذلك بشكل ملحوظ في الدول المتقدمة التعليم العالي وتقويمها لضمان جودتها، وتلتها في التي يمكن أن يلمس بوضوح امتيازها وتفوقها في هذه الخطوة بريطانيا التي اهتمت بوضع معايير تعليمها الجامعي وجودته. ولضبط التعليم العالي للتميز والتفوق في التعليم العالي حيث أنشأت قررت الولايات المتحدة الأمريكية تأسيس مراكز قومية غير حكومية لوضع معايير لاعتماد مؤسسات

التعليم العالي وتقويمها لضمان جودتها، وتلتها في هذه الخطوة بريطانيا التي اهتمت بوضع معايير للتميز والتفوق في التعليم العالي حيث أنشأت الحكومة عدداً من الهيئات المسؤولة عن الجودة وتقييمها.

* بكالوريوس المكتبات والمعلومات من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عام ١٤١٠هـ.

- ماجستير المكتبات والمعلومات من كلية الآداب الرئاسة العامة لتعليم البنات عام ١٤١٨هـ.

- دكتوراة في التخصص نفسه من الكلية السابقة نفسها عام ١٤٢١هـ.

- تعمل أستاذاً مشاركاً للمكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة الأميرة نورة للبنات - الرياض.

تبين تلك النماذج أن الجودة في التعليم من القضايا الكبرى لمهام الدول وقيادات التعليم العالي المستمرة في بذل الجهد؛ لتحسين مؤسسات التعليم وبرامجها التعليمية ومخرجها التعليمي لاستثمار التعليم في تحقيق أهداف المجتمع بسد احتياجات سوق العمل ومتطلباته.

ويشير نظام تطبيق الجودة إلى الطرائق والمقاييس التي يستعان بها؛ لتحقيق الكفاءة والفاعلية للأنشطة والعمليات وتحسين الإنتاجية ومستوى رضا العملاء والمؤسسة نفسها، وتقييم الأفراد العاملين ومنظمتهم، ليس لاكتشاف الأخطاء والعيوب، بل بوصفها مدخلاً وقائياً يتطلب طريقة جديدة للتفكير والتنظيم، تقوم على التعاون في العمل لتحقيق الأهداف ويتحمل فيها كل فرد مسؤولية تحقيق الجودة في المخرجات والنواتج، بدلاً من المراقبة والتفتيش من قبل المسؤول للتأكد من تحقيق العمل.

ويستمر الاهتمام بالجودة وتطوير أساليب تطبيقها في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في جميع العالم مع استمرار التحديات التي يفرضها مجال الصناعة والثورة المعلوماتية وتقنياتها والتي يركز بها على الموارد البشرية ذات المستويات العالية باعتبارها القائد الأساس للتطور العلمي والاقتصادي والتجاري والمعرفي والاجتماعي.

وهذا ما يوضح أن انتقال مفهوم إدارة الجودة من الصناعة إلى التعليم والذي لم يتم من باب المحاكاة، بل كان ضرورة يطلبها مجال التعليم نفسه، فالمنتج التعليمي من البداية يجب أن يعتمد على احتياجات سوق العمل، وهذا ما تجاهد من أجله الجامعات خلال تاريخها الطويل منذ نشأتها بوصفها مؤسسات تعليمية معنية بإعداد القوى البشرية ذات المهارات العلمية المؤهلة للتنمية والتطوير في أي بلد.

مشكلة الدراسة :

إن تطبيق مفهوم الجودة في المكتبات بشكل عام يشير إلى خصائص وملامح مخرجات العمل فيها بوصفها مؤسسات معلوماتية تفاعلية في بيئتها لديها أهداف محددة تسعى لتحقيقها؛ لتلبية احتياجات المستفيدين وإشباع متطلباتهم، وعليه ينبغي على المكتبات أن تحدد من المستفيد المقصود بالخدمة؟ وما احتياجاته؛ لتمكين من خدمته.

والمكتبات الجامعية جزء لا يتجزأ من كيان أي جامعة، كما أنها تعد من ركائز التعليم والثقافة والتطوير في البيئة الجامعية، لا سيما مع التغيرات التي تطرأ على الجامعات وتعرضها لمنافسات شديدة وتحديات تلزمها على التحسين المستمر وتطوير قدرات مخرجاتها التعليمية ومهاراتهم بما

أهداف الدراسة وحدودها :

تهدف الدراسة بشكل عام التعرف إلى برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية السعودية، ومدى قناعة عمداء شؤون المكتبات في وجود برامج للجودة؛ لتطوير العمل المهني والخدمات المعلوماتية، ومعوقات تطبيق تلك البرامج ومقترحات تطويرها من وجهة نظر المشاركين من عمداء شؤون المكتبات الجامعية. وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما وجهات نظر عمداء شؤون المكتبات في تطبيق برامج للجودة في المكتبات الجامعية؟
- ما برامج الجودة التي يتم حالياً تطبيقها في المكتبات مجال الدراسة؟
- ما العناصر التي يتم من خلالها قياس الجودة وتقييمها؟
- ما أنسب الوسائل التي يراها عمداء شؤون المكتبات لضبط الجودة في المكتبات؟
- ما المعوقات التي يرى المشاركون في الدراسة أنها تحد من فاعلية تطبيق برامج الجودة في المكتبات الجامعية؟
- ما مقترحات التطوير والحلول التي يرى المشاركون في الدراسة أنها تساعد في تفعيل برامج الجودة في المكتبات الجامعية؟

يؤهلهم للانخراط في سوق العمل والتنافس والتميز، مما يتطلب تحقيق معايير الجودة التعليمية بتوفير بيئة تعليمية تعين على التعليم والتعلم. فالجودة في المكتبات الجامعية لم تعد خياراً يمكن الأخذ به أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة ووسيلة لتحسين العمل في المكتبات وتخفيض تكاليف تشغيلها مع زيادة إنتاجية عملها وخدماتها التي تتوافق مع توقعات المستفيدين واحتياجاتهم المعلوماتية ورضاهم عنها، للوقوف مع الجامعات ومساندتها أمام التحديات والمتغيرات التي تواجهها.

إن الاهتمام بالمكتبات الجامعية في هذه الدراسة وخدماتها يأتي من منطلق أن جودة التعليم في المؤسسات التعليمية لا يمكن أن تحقق إلا بالاستثمار الأمثل للموارد والوقت والجهد المبذول لتمييز مخرجاتها التعليمية، الأمر الذي يتطلب الاهتمام بالأبحاث العلمية التي تتناول الجودة بالمؤسسات المعلوماتية ومعاييرها الدولية لتطوير بيئة العمل في المؤسسات المعلوماتية.

وانطلاقاً من دور الجودة وأهميتها في المكتبات الجامعية فالدراسة الراهنة تركز بشكل مباشر على الإجابة على ثلاثة استفسارات رئيسية هي: مدى وجود برامج للجودة في مكتبات الجامعات السعودية؟ وما المعوقات التي تعترض تنفيذ هذه البرامج؟ وما مقترحات التطوير؟

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من فوائد تطبيق الجودة في المكتبات ودورها في تأكيد جودة الخدمات التي توفرها المكتبات الجامعية في المؤسسات التعليمية من خلال تحسن النواحي التنظيمية لإدارة المكتبة، وتوفير أداة لقياس أداء خدمات المعلومات وتسويقها لمساندة النظام التعليمي في الجامعة لتحقيق أهدافها.

كما تستمد الدراسة أهميتها من توافقها مع توجهات خطط التنمية التي تتوجه إلى تشجيع التعليم وتنمية الوعي والإدراك المعرفي عن متطلبات سوق العمل، وإتقان الخريجين لمهارات ومعارف خلال مسارهم الدراسي، والذي يرتبط بكفاءة أداء العاملين، وجودة الخدمات المقدمة لمنسوبي هذا القطاع التعليمي، لحل مشكلة البطالة بين الخريجين وجعلهم أكثر قدرة على التنافس والذي يتطلب تحقيق مزيد من الكفاءة والجودة في مجال التعليم الأكاديمي.

ويزيد من أهمية الدراسة ونتائجها كذلك تناولها للجودة من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات أنفسهم الذين يتميزون بخبراتهم العلمية الأصيلة اللصيقة بالعمل مباشرة في إدارة المكتبات الجامعية، وحصولهم على كثير من الأفكار لحل

المشكلات والمعوقات التي تواجههم في إدارة المكتبات الأكاديمية في ثلاث عشرة جامعة سعودية متفرقة في أنحاء المملكة العربية السعودية، مما يجعل معطيات الدراسة تحقق إمكانية كبيرة لتطوير مستوى جودة في المكتبات المدروسة وغيرها من المكتبات نتيجة لاستقاء خبرات متنوعة مارست فعلياً العمل في الميدان وتمرست على عمليات التخطيط والتطوير والتنفيذ والتقييم والاتصال بين الإدارة العليا وإدارة العاملين في المكتبات، مما يساعد في تحديد أوجه القصور في العمل في المكتبات الأكاديمية لتحقيق الجودة والأسس التي يمكن أن ينطلق منها للتطوير وتفعيل الخدمات المعلوماتية، وهذا ما تسعى إليه الدراسة لتكون نتائجهما إضافة ملموسة للمكتبة العربية بجانب الدراسات الأخرى التي سبقتها التي تكون بناء يرجع إليه في مجال تطوير خدمات المكتبات وإدارتها.

منهج الدراسة ومجتمعها :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي؛ لأنه المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف إلى برامج الجودة التي تقدمها المكتبات في الجامعات السعودية، حيث لا يقف المنهج الوصفي عند حد جمع المعلومات وتنظيمها وإنما يتعدى

النظر عما ترمي إليه المؤسسة أو المنظمة من أهداف ربحية أو غير ربحية، وسواء كانت مخرجات إنتاجها سلعية أو خدمية.

ويرجع هذا التوجه إلى ما تواجهه تلك المؤسسات والمنظمات من تحديات ذات أبعاد مختلفة تتعلق بقضايا تحرير التجارة، والعولمة، والتكتلات الاقتصادية، والتحالفات السياسية، وسرعة التغيير في الأساليب والمنتجات، ومنافسات مخرجات تعليمية وتدريبية شديدة من الداخل والخارج، والتطور السريع في تقنيات المعلومات والاتصالات، وغيرها من العوامل التي تشكل ضغوطاً مؤثرة تواجه المؤسسات والمنظمات اليوم، يضاف إليها معدلات المتغيرات المتسارعة والتنافسية، والتي تتطلب سياسة الفعل الإيجابي التنافسي في إطار رؤية إستراتيجية لجودة التطوير والتحسين المستمر للمؤسسات والمنظمات.

وذلك لأن الجودة معيار محسوس يمكن أن يحكم به على إتقان العمل، ويقاس به العملاء كفاءة المنتجات والخدمات، فهي جهد مستمر متواصل من أجل التطوير وليس درجة محددة للامتياز فقط، يكون الإحساس بها مبهماً لا يمكن قياسه^(١).

وسبق استخدام مصطلح الجودة مصطلحات كثيرة مثل كفاءة الإنتاجية، والفاعلية، والامتياز

ذلك إلى تحليلها وتفسيرها والربط بين مدلولاتها للوصول إلى بعد أعمق لتفسير والظواهر والحقائق وتعميمات ذات معنى.

ولأغراض الدراسة تم تصميم استبانة لجمع البيانات وزعت على عمداء شؤون المكتبات السعودية الذين يكونون مجتمع الدراسة الراهنة، والذين تجمعهم لجنة عمداء شؤون المكتبات بالجامعات السعودية التي تشرف عليها وزارة التعليم العالي، حيث تشكل إجاباتهم تغطية مهمة للجزء الميداني التطبيقي من الدراسة الحالية. وهذه الجامعات هي جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن؛ وجامعة الملك سعود؛ وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؛ وجامعة الملك فيصل؛ وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن؛ وجامعة الملك عبد العزيز؛ وجامعة أم القرى؛ وجامعة طيبة؛ وجامعة الطائف؛ والجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؛ وجامعة القصيم؛ وجامعة الملك خالد.

مفهوم الجودة :

تمثل الجودة إحدى القضايا المهمة التي شغلت مسؤولي الإنتاج والتسويق منذ زمن بعيد، وهذا الاهتمام انتقل إلى جميع المؤسسات والمنظمات في الوقت الراهن لما حققه تطبيق نظام إدارة الجودة من مكاسب في عملية التنمية والتطوير، سواء كان على مستوى القطاع الخاص أو الحكومي، وبغض

وغيرها من المصطلحات التي تشير إلى أهمية إتقان العمل والممارسات الوظيفية في تحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات، إلا أن مصطلح الجودة جاء بمفاهيم شمولية تستوعب ما عداها من مصطلحات؛ لأنها تعني الاستفادة القصوى من جميع موارد المؤسسة في تحقيق أدق تفاصيل أهدافها في تحقيق توقعات المستفيدين من مخرجاتها.

ويرجع الكاشف لفظ الجودة إلى ثمانية معان هي: الدلالة على الأداء، وخصائص وسمات المنتج، والاعتمادية، والمطابقة للمواصفات، والمتانة، وصلاحية المنتج، وجمال المنتج، وتميز المنتج بعلامة تعرف به لدى المستهلك. وهذه المعاني جميعها تعني الجودة العالية للمنتج والتي بتحليلها تشير إلى أمرين:

- التوافق بين مواصفات المنتج واحتياجات العملاء وهو ما يطلق عليه بجودة التصميم.
- مطابقة المواصفات الفعلية للمنتج مع المواصفات المحددة للتصميم وهو ما يطلق عليه بجودة التوافق^(٢).

أما مرعي فيعتقد أن الجودة تطوّر إستراتيجيات التشغيل التي كانت تركز في الخمسينات والستينات من القرن الماضي على

الإنتاج الكثيف بهدف تخفيض متوسط تكلفة الوحدة وتحقيق مزيد من الأرباح، والتي تحولت في السبعينات إلى استخدام التكلفة والجودة، واتضحت معالمها بشكل أوضح في الثمانينات عندما كان البقاء للشركات التي تقدم منتجات ذات جودة متميزة تلبي رغبات العملاء بأقل التكلفة، بجانب سرعة الاستجابة في تلبية لتلك الاحتياجات بوصفها إحدى الإستراتيجيات التنافسية المهمة في مجال التصنيع؛ إلا أن قيمة الجودة الحقيقية أصبحت ملحّة بشكل أكبر في العصر الراهن مع انفتاح العالم في كافة الميادين وعولمة الخدمات والسلع وبالتالي فإن قدرات أي شركة أو منظمة محلية أو عالمية تقاس بمدى قدرتها على الصمود في تميزها في هذا الشأن^(٣).

ويرى حسانين أن الجودة أحد فروع علوم الإدارة الحديثة التي يرجع تاريخ استحداثها إلى الخمسينات من القرن الماضي عندما دخلت أسس الجودة إلى جميع الأنشطة في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم، وهي تعنى باختصار التميز أو مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من خلال مبدأ ونظام عالمي متطور أو من خلال دليل الجودة وإجرائها وتعليماتها للعمل

بالجودة . ففي القرآن الكريم يبدأ الله سبحانه وتعالى بنفسه في تبيان أهمية إتقان العمل في قوله: [صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ] و[الذي أحسن كل شئ خلقه]. كما قال سبحانه وتعالى لحث المسلمين على جودة العمل: [الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً] و[فمن يعمل مثقال ذرة خيراً يره] ، وفي الرقابة الذاتية على النفس: [أن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولاً]. كما جاءت السنة النبوية الشريفة للرسول ٣ تؤكد هذه المبادئ، حيث كان ٢ يحث أصحابه والمسلمين على إتقان العمل قولاً وفعلاً، ففي الحديث يقول ٣: «إِنَّ اللَّهَ يُجِبُ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ» و«٠٠٠ كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته» مما يدل على تنبيه السنة النبوية الشريفة المسلمين إلى أهمية تحقيق الجودة في الأعمال عامة، وتوجيه المعنيين بالمسؤولية بضرورة المتابعة بوصفها أمانة تعد جزءاً من أدوارهم المكلفين بها.

هذا غير الكثير من الآيات القرآنية والأحاديث الشريفة التي يمكن أن يستشهد بها بوصفها مبادئ تضع أسس أداء العمل للمسلمين ولا تخرج في مجملها عما يطلق عليه معايير الجودة في الوقت الراهن، من احترام العمل وإتقانه، وضرورة خلو المنتج من العيوب، والعمل الجماعي، والأخذ بمبدأ

الجماعي، وفقاً لسياسة وأهداف التعليم الجامعي وذلك من خلال التحسين والتقييم والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى وفي كل مرة، لتؤدي دوراً أساسياً في نجاح المنظمات التعليمية^(٤).

ويعتقد إيفانس أن مفهوم الجودة تطور من التنظير إلى التجريب ومن الفحص إلى التصميم بعد أن كان التركيز على مفهوم الجودة من منظور المنافسة الإقليمية الذي كان أهم محاوره التأكيد من تطابق المنتجات مع تصميماتها المحلية المسبقة؛ ومدى إمكانية الاعتماد عليها؛ ومدى انخفاض أسعارها، أصبح التركيز عليها من منظور المنافسة العالمية أكثر اتساعاً وعمقاً، في تبني فلسفة متابعة الأنشطة والعمليات التي تقود إلى إنتاج أو مخرجات سليمة دون عيوب قادرة على التنافسية^(٥).

وفي الواقع وإن كانت أغلب الدراسات تشير إلى أن الاهتمام بالجودة ظهر في الغرب في نهاية التسعينات، إلا أن الحقيقة أن المتتبع لمصادر الدين الإسلامي من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة وسير الخلفاء الراشدين والصحابة ليكشف أن الدين الإسلامي قد وضع أسساً لمبادئ الجودة المتعارف عليها حالياً وحث وشجع عليها، ليسبق بذلك ما وصل إليه علم الإدارة فيما يسمى

المشاركة والشورى واحترام آراء العاملين، والتعاون والتكافل بين فريق العمل، والحوافز من ثواب وعقاب... وغيرها مما يسمى اليوم معايير الجودة وأسسها، والتي يستنتج منها بوضوح اهتمام الإسلام بإرساء أسس أداء المسلمين لأعمالهم.

وهذا ما يميز الفكر الإداري الإسلامي عن غيره كما يقول الجوير، حيث إن الفكر الإداري الإسلامي يؤخذ من القرآن الكريم والسنة النبوية بوصفهما أصليين لهذا الفكر الذي يربط الإدارة بالعقيدة وما تحمله من ثوابت وحسن ربط بين الدنيا والآخرة، مما يستشعر معه المفهوم الصحيح لجودة العمل والإنتاج؛ لأن للمدير أو الموظف أو العامل جزاءين يحاسب عليهما على مدى جودته لعمله وإتقانه أحدهما عاجل في الدنيا وآخر مؤجل في الآخرة^(٦).

أما في اللغة العربية فيقصد بالجودة كون الشيء جيداً وهو نقيض الرديء، وهي من جاد الشيء جوده أي صار جيداً سواء أكان هذا الشيء مادياً من الأدوات أو غير مادي من الأقوال والأفعال^(٧).

وتتفق كذلك اللغة الإنجليزية مع العربية، حيث يعرف قاموس ويبستر الجودة بأنها: درجة تفوق عالية مثل الامتياز أو صفة تطلق على نوعية معينة من المنتج، ويفرق بينهما أن الجودة تقيّم بها

المؤسسة ككل بينما يقتصر الامتياز على جانب محدد من الشيء^(٨).

أما محاولات إيجاد تعريف محدد لمفهوم الجودة، فتوجد محاولات كثيرة لتعريفها تدل على اجتهاد المعنيين والباحثين في التوصل إلى تعريف مناسب لأهداف تطبيقها في المؤسسات والمنظمات، فيعرفها معهد المقياس البريطاني بأنها الفلسفة الإدارية الشاملة لكافة نشاطات المنظمة التي تحقق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وأهداف المنظمة بأكفاً الطرائق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لجميع طاقات العاملين بدافع التطوير^(٩).

وتعرفها المواصفة الدولية ٢٠٠٠ : ISO ٩٠٠٠ بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص المورثة في المنتج لمتطلبات العميل^(١٠).

والجودة في تعريف عقلي هي: إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الكفاءة المميّزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم^(١١).

وفي الإطار نفسه يعرف Sallis الجودة بأنها: إمكانية إخضاع الأشياء المراد الحكم عليها لمعايير ومواصفات عالمية تمكن من الحكم على مخرجاتها بهدف التحسين المستمر للمؤسسات أو غيرها من المنظمات التي يمكن ترجمة مكوناتها المادية أو

الرسالة ووضع الأهداف طبقاً للمواصفات القياسية للأداء وليس الإنجاز فقط^(١٥).

أما بالنسبة لمتطلبات تحقيق الجودة فلا بد من تحديد اهتمامات المستهلك لمنتج المؤسسة، وتوافر القيادة الكفاء، وتحديد المسؤوليات الإدارية والتفويض الإداري الملائم لها مع التأكيد على أهمية التعاون والعمل الجماعي وثقافة التغيير، ووضع إستراتيجية لنظام الجودة يحدد من خلالها الأهداف وخطط التطوير، التدريب والتعليم، والقياس الملائم للأداء ومراجعة النتائج، والتحسين المستمر لأنشطة المنشأة ككل ورضاء العميل.

وهذا ما جعل البعض يوجه بعض الانتقادات لتطبيق نظام الجودة فيما يتعلق بـ :

- التكلفة والتعقيدات الإدارية التي جعلت من ضمان الجودة عبئاً على مؤسسات وبرامج التعليم العالي ووظائفها ومصادر دخلها وعلى استقلاليتها.
- علامات الاستفهام حول مدى موضوعية إجراءات الحكم على المعايير وذاتية فرق المراجعة فالحكم النهائي غالباً ما يكون ذاتياً.
- عدم الربط بين جودة التعليم وما يترتب عليها من نتائج من تمويل وغيره ففي بعض الدول لا

الخدمية إلى مواصفات كمية والتعامل معها بأساليب إحصائية^(١٢).

ويقترح أحمد عريف تعريفاً للجودة بأنها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولكن يمكن تصنيفها إلى حد أدنى يكون فيه المنتج مقبولاً، وحد أعلى يكون فيه المنتج متميزاً وفي كلا الحالتين لا بد من أن يكون للمنتج مواصفات محددة تسمح بقبوله وبالحكم عليه وتقييمه^(١٣).

في حين يرى سلامة والنوبي أن مفهوم الجودة في التعليم مر بعدة مراحل بدايتها المرحلة التقليدية عندما كان ينظر إلى الجودة على أنها مرادفة للامتياز، ثم تلتها مرحلة أخرى استخدمت فيها الجودة بطريقة تبادلية مع الامتياز والذي يعني الوصول إلى العالمية وعدم وجود أخطاء، فهي تمثل امتيازاً للمدخلات والمخرجات^(١٤).

أما الجودة في التعليم الجامعي فيقول Corak أنها تبدأ بترجمة رغبات وتوقعات المستفيدين من المؤسسات التعليمية الجامعية إلى مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات والعمليات والمخرجات للمستويات التي تتطابق مع توقعاتهم وتحقق رضاهم التام عن السلع أو الخدمات التي تقدم لهم، يأتي بعد ذلك تحديد

يتم ربط ضمان الجودة بوضوح باللوائح العامة.

- لا تأخذ نظم ضمان الجودة في اعتبارها التباين المتزايد في مؤسسات التعليم العالي مما يؤدي إلى التجانس وتعرض عملية الإبداع والتفوق إلى الخطر^(١٦).

وختاماً يتضح من استعراض مفهوم الجودة أنها مطلب وغاية يسعى الجميع لتطبيقها بالرغم من عدم الاتفاق على تعريف مقنن لها؛ لأنها مزيج من العمليات التي تحقق أهداف المؤسسة وتلبي احتياجات المستفيد وتوقعاته، كما أنها تعمل بوصفها دعامة لربط المؤسسات والمنظمات بسوق العمل المحلي والدولي وتحقيق الاستجابة للمتغيرات المتسارعة في التطوير، مع ضرورة اعتبار أن العاملين جزء رئيس من عملية التخطيط والتنفيذ. كما ينبغي نشر ثقافة الجودة بأنها أداة للتطوير وليس القصد منها الإساءة وإشهار عيوب المؤسسة وعيوب العاملين بها.

وأن مفهوم الجودة في المكتبات لا يخرج عن المفاهيم السابقة التي دخلت على المؤسسات المعلوماتية كغيرها من المؤسسات والمنظمات الأخرى نتيجة تركزها على تحقيق الفلسفة الإجرائية للجودة بوصفها عملية تتصف بالتحسين المستمر في جميع

مراحل العمل على نحو متصل ومتكامل، لتحقيق الاستخدام الأمثل لموارد تلك المؤسسات المالية والبشرية ورفع كفاءتها، وتحقيق رضا المستفيدين منها، للحفاظ على بقائها والاستمرار في تفوقها وتفاعلها في المجتمع المحلي والعالمي، وهذا ما ركزت عليه أغلب الدراسات التي تناولت تحديد مفهوم الجودة في المكتبات^{(١٧)(١٨)}.

الدراسات السابقة :

سيتم التركيز في استعراض الدراسات السابقة على الدراسات التي تم إجراؤها حول الجودة في المكتبات؛ لأنها مجال موضوع الدراسة الراهنة، بجانب استعراض نماذج بارزة لدراسات سابقة حول الجودة بالتعليم لارتباطه بالجودة في المكتبات الجامعية.

ومن الدراسات المهمة التي تناولت الجودة في المكتبات دراسة أمنية صادق بعنوان: الدوريات الإلكترونية وأثرها على جودة خدمات المعلومات في المكتبة، والتي توصلت إلى أن الدوريات أثبتت وجودها بشكل ملحوظ في ظل شبكة الإنترنت وإمكانات البرمجة الحديثة لاسيما الشاشات المتفاعلة، مما أتاح الاستفادة الكاملة منها لقطاع عريض من المستفيدين، وعليه فإن إدارة الدوريات الإلكترونية في حاجة لمزيد من الدراسات الأكاديمية

اهتمام إدارة المكتبات الجامعية بعقد لقاءات وورش عمل للعاملين لدعم التحسين ولتشجيع إضافة وتطوير عمليات التحسين للخدمة المكتبية، وعدم المشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً، وعدم التعريف بالتوجهات الإستراتيجية لتحسين مستوى الخدمة. وخرجت الدراسة بتوصيات أهمها: ضرورة الأخذ بنظام الجودة بوصفه نظاماً إدارياً يهدف إلى تكامل الخدمات في المكتبة، والعمل على إشراك العاملين بالأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً، مع الاهتمام بشكاوى ومقترحات المستفيدين التي ترمي إلى تطوير مستوى المكتبة^(٢٠).

دراسة هشام عباس بعنوان: ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وهي دراسة نظرية هدفت إلى توضيح مفهوم الجودة الشاملة وأهميتها، ومبادئها التي تركز على العميل، والتحسين المستمر، والتعاون الجماعي، والوقاية بدلاً من التفتيش. كما تناولت الدراسة مراحل تطبيق الجودة الشاملة كذلك^(٢١).

كما قامت ثناء فرحات بإعداد دراسة نظرية كذلك بعنوان إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، تناولت فيها مفاهيم الجودة،

والتطبيقية من أجل التوصل إلى طرائق متعددة تسمح بالتعامل معها وتضمن الاستفادة القصوى من تكلفتها^(١٩).

دراسة فيصل حداد بعنوان: خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة هدف الباحث من خلالها التعرف إلى التطبيقات والمفاهيم المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وآراء المستفيدين من المكتبات الجامعية نحو استخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة في تنظيم وإدارة المكتبات الجامعية، وكذلك معرفة التفاوت في جودة الخدمة المقدمة من المكتبات المشتركة بالدراسة، بهدف الوصول إلى وضع تصور نظري لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات؛ لرفع مستوى الأداء وتحسين الخدمة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من أهمها تباين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا نحو رضاهم عن جودة خدمات المكتبات الجامعية حسب الجامعات التي يتبعونها تتعلق بعدم الاهتمام بالتحسين المستمر لخدمة المكتبة، وعدم التدريب للوقوف على أنظمة المكتبة واستخدامها، وعدم توافر النهايات الطرفية بعدد كاف. في حين أن العاملين بالمكتبات المشاركين بالدراسة لم يكونوا راضين بسبب عدم

ومعوقات تطبيقها، ومبادئها الأساسية، وعناصر تنظيم الجودة الشاملة في المكتبات، وأدوات قياسها، وأكدت أن مبادئ الجودة تركز على الاستفادة، والتحسين المستمر، والتعاون الجماعي بدلاً من التنافس، والمشاركة الكاملة بدلاً من اتخاذ القرارات. وذكرت أن من معوقات الجودة من وجهة نظر البعض أنها لا تصلح للتطبيق إلا على المجالات الربحية لذا لا يصلح تطبيقها على المكتبات، وأنها بدعة إدارية تهدد الإدارة بفقد التحكم^(٢٢).

وفي دراسة أخرى لعباس قام بإعدادها عام ٢٠٠٥م بعنوان: قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية. استخدم فيها قياس الإدراك والتوقعات لتقييم جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات، والذي تم تطبيقه على ٢٢٨ مستفيداً فعلياً لخدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن جودة خدمات المكتبة موضع الدراسة كانت منخفضة، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء، كما أظهرت الدراسة أن تقييمات المستفيدين من الخدمات الفعلية كانت سلبية؛ لأنها لا تحقق توقعاتهم من استخدام المكتبة^(٢٣).

دراسة عبد الهادي التي هدفت التعرف إلى واقع الجودة والاعتماد على أقسام دراسات المكتبات والمعلومات بصفة عامة وفي مستوى المنطقة العربية ومصر بصفة خاصة، للخروج بمقترح مستقبلي للاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية في مجال المكتبات والمعلومات في المنطقة العربية، هذا واعتمدت الدراسة في الوصول إلى أهدافها على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استمارة مخصصة لجمع البيانات، بجانب الوثائق والأدلة الخاصة بأقسام المكتبات والمعلومات. هذا وتوصلت الدراسة إلى الكثير من النتائج منها: عدم العمل في أقسام المكتبات والمعلومات العربية بصفة عامة بأنشطة الاعتماد وضمان الجودة بشكل دقيق ومنظم، وأن اعتماد البرامج الجديدة والمطورة في مصر يتم من خلال لجنة قطاع الدراسات الإنسانية التابعة للمجلس الأعلى للجامعات التي تعتمد على خبرة بعض المختصين ورؤيتهم، وأن وجود الأقسام الأكاديمية للمكتبات والمعلومات ضمن كليات الآداب أو العلوم الاجتماعية والإنسانية بالرغم من أنه يعطيها قدراً من الاحترام الأكاديمي؛ إلا أنه يجعل من الصعب تقويم أدائها وتطبيق المعايير المهنية عليها بسبب ارتباط هذه الأقسام بالكليات الأم من حيث

كما قامت فاتن بامفلح بإجراء دراسة بعنوان: "حول الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية": دراسة تقييمية. هدفت من إجرائها التعرف إلى مستوى جودة تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية لدول مجلس التعاون الخليجي في كل من مكتبة جامعة أم القرى؛ وجامعة الإمارات العربية المتحدة؛ والجامعة الأمريكية بدبي؛ والجامعة الأمريكية في الكويت؛ وجامعة تكساس إم أند إيه في قطر؛ وجامعة الخليج العربي في البحرين، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا في الكويت؛ وجامعة السلطان قابوس بعمان؛ وجامعة كارنيجي ميلون في قطر؛ وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن في السعودية، هذا بجانب مدى التزام تلك المكتبات بالمعايير اللازم مراعاتها عند تقديم الخدمة. وتأتي أهمية الدراسة من كونها تركز على جانب مهم من جوانب إدارة خدمات المعلومات المتعلق بقياس الجودة حيث يؤدي تقييم جودة الخدمة إلى تحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمة. وتوصلت الدراسة إلى أن التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية المتعلقة بالمستفيدين محدود في المكتبات مجال الدراسة، في حين قدمت ٥٠٪ من المكتبات إرشادات للمستفيدين لتعريفهم بالسلوك اللائم

السياسة والإدارة وأماكن التدريس والإمكانات المادية والتسهيلات الأخرى^(٢٤).

دراسة عماد أبو عيد بعنوان: مؤشرات أداء مكتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية، والتي هدفت إلى إبراز تجربة مكتبات دبي العامة بوصفها أنموذجاً لمكتبات منطقة الخليج في تطبيق مقاييس أداء وفق المعايير المهنية. وتوصلت الدراسة إلى قدرة مكتبات دبي العامة على تطوير مؤشرات قياس أداء وفق المعايير المهنية والمواصفات الدولية، والاستفادة من الأنظمة المؤسسية المطبقة في بلدية دبي والمرتكزة على معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز الذي كان له الأثر الكبير في معرفة مكان القوة والضعف في أداء المكتبات العامة، وبالتالي توجيه العمل لتحسين وتطوير الأداء وصولاً إلى أفضل المستويات المأمولة. هذا وأوصت الدراسة بأهمية تبني المكتبات العامة العربية ممثلة بمديريها والمتخصصين مؤشرات أداء قياسية تمكنها من وضع اليد على مواطن القوة في الأداء لتعزيزها ومواطن الضعف لتصحيح مسارها وذلك بالاستفادة من أفضل الممارسات العربية والعالمية في هذا المجال، مع ضرورة عمل مقارنات معيارية للوصول إلى أفضل الخدمات المقدمة للمتعاملين^(٢٥).

عند استخدام الخدمة، وإن مكان خدمة المراجع الرقمية على صفحات المكتبات يعد أقل جودة في مكتبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، في حين أن مكتبة كارنيجي ميلون تعد الأفضل يليها كل من مكتبة جامعة أم القرى وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، كما توصلت الدراسة إلى افتقار المكتبات المشاركة إلى تطبيق كثير من المعايير المتعلقة بمقاييس الخدمة. وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة التزام المكتبات بالخطوط الإرشادية الصادرة عن RUSA والخاصة بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية سواء في الجوانب المتعلقة بالمستفيدين أو مقاييس الخدمة^(٢٦).

دراسة وليد البادي وخلود السالمي بعنوان: خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس: قياس للجودة من وجهة نظر طلبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس. وهدفت الدراسة بشكل رئيس التعرف إلى مدى تطبيق المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس لمعايير جودة ومدى رضا المستفيدين عنها، ومن النتائج التي تم التوصل إليها هو اختلاف رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة في المكتبة حسب طبيعة الخدمة ومدى استخدامها، وفيما يخص المعايير توصلت

الدراسة إلى أنه لا توجد معايير محددة للعمل في المكتبة وإنما توجد مجموعة من الأنظمة والمعايير والسياسات والإستراتيجيات التي تقوم مقام المعايير وتهدف في النهاية جميعها إلى تحقيق الجودة في جميع مرافق المكتبة ومن بينها الخدمات، يُراعى في هذه السياسات أن تحقق أهداف المكتبة وأهداف المؤسسة الأم التي تتبع لها، مع وجود خطة مستقبلية لتحقيق الجودة في الجامعة بشكل عام تكون المكتبة أحد محاور هذه الخطة^(٢٧).

كما قامت مسفرة الخثعمي بتقديم دراسة عن جودة الخدمات في مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من خلال بحثها الذي كان بعنوان: "جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية". وتناولت فيه جودة خدمات المعلومات في الجامعة مجال الدراسة من خلال استقراء آراء المستفيدين حول الخدمة المقدمة لهم في المكتبة فيما يتعلق باستخدامهم للمكتبة ووصولهم للمعلومات وحكمهم على المبنى والتجهيزات ورضاهم بشكل عام عن الخدمة. ووصلت الدراسة إلى أن غالبية المشاركين

عبدالعزیز. وتوصلت الدراسة إلى كثير من النتائج من أبرزها أن كل من جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبدالعزيز تسعى للحصول على أكبر معدل في تحقيق الجودة فيما يتعلق بوضع الكتب والمراجع والدوريات بطريقة يسهل الحصول عليها وكذلك استخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا في دعم الخدمات الإلكترونية بالمكتبة، في حين تتفوق جامعة الملك عبدالعزيز على جامعة الملك سعود فيما يتعلق باقتناء الكتب والمصادر وفهرستها والمعدات اللازمة لتطوير الخدمات المساندة^(٢٩).

وإلى جانب الدراسات التي تناولت الجودة في المكتبات هناك دراسات كثيرة أكثر منها بكثير تناولت الجودة في التعليم منها الدراسة التي أجراها درباس عام ١٩٩٤م حول إدارة الجودة الكلية في القطاع التعليمي السعودي، والتي هدفت إلى توضيح مفهوم الجودة النوعية في السياق التربوي، والتعريف بنماذج إدارة الجودة الكلية وتطبيقاتها في القطاع التربوي، كما استهدفت الدراسة مناقشة إمكانية تحقيق النماذج والتطبيقات التربوية لمفهوم إدارة الجودة الكلية في القطاع التربوي السعودي. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك عددًا من المعوقات التي تعوق تطبيق الجودة ومعايير الجودة الكلية في القطاعات

يستخدمون مواقع أخرى غير مكتبة الجامعة للحصول على المعلومات؛ ولا يوافقون بشكل كبير على جودة الخدمة في المكتبة مجال الدراسة، وجودة مبنى المكتبة وتجهيزاته. هذا وأوصت الدراسة بضرورة تسويق خدمات المكتبة للتعريف بها، وضرورة الاهتمام بموقع المكتبة وتحديثه باستمرار^(٢٨).

دراسة معتوق المقدمة لمؤتمر جمعية المكتبات السعودية الخامس عام ٢٠٠٨م المنعقد بعنوان: التقويم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية: دراسة تطبيقية على كل من مكتبتى جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز والتي تهدف إلى التعريف بمحور مصادر التعلم المعيار السادس من التقويم الذاتي الصادر عن الهيئة الوطنية للتقييم والاعتماد الأكاديمي، هذا بجانب هدفها في تقييم أداء مكتبتى جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبدالعزيز فيما يتعلق بالتخطيط والتقييم والتنظيم والمستخدمين والمصادر. هذا واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في تحليل بياناتها وتحليل المحاور ذات الصلة بمصادر التعليم الأربعة وهي التخطيط والتنظيم والتقييم بدعم ومساندة المستخدمين والمصادر والخدمات المساندة في مكتبتى جامعة الملك سعود وجامعة الملك

التربوية السعودية أهمها: ضعف بنية نظام المعلومات في هذه القطاعات، وعدم توافر الكوادر المؤهلة لذلك، والمركزية في صنع القرار. وأوصى الباحث بإنشاء وحدات لإدارة الجودة تلحق بالقطاعات التعليمية^(٣٠).

دراسة العتيبي وغالب عام ١٩٩٦م حول الاعتماد الأكاديمي والمهني لبرامج إعداد المعلمين في الجامعات العربية، والتي هدفت اقتراح مجموعة من المعايير لتحسين مستوى برامج إعداد المعلمين في الجامعات العربية تشمل اللوائح التنظيمية والإدارية والمناهج وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمباني والتجهيزات العالمية والمصادر التعليمية، وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء مؤسسة عربية متخصصة تشرف على عملية الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي تلحق باتحاد الجامعات العربية^(٣١). كما قام كل من سلامة والنبوي بدراسة تهدف التعريف بنظام الاعتماد الجامعي في الولايات المتحدة الأمريكية وكوريا الجنوبية وعلاقته بجودة التعليم، وأوصت الدراسة بعقد ورش عمل لدراسة نظام الاعتماد الجامعي^(٣٢).

وفي العام نفسه قام frazer بدراسة تهدف التعرف إلى ضمان جودة التعليم في أوروبا من خلال

تناول أربعة عناصر رئيسة هي: الهيئة القومية لتأكيد الجودة، والتقييم الذاتي للمؤسسات، والتقييم الخارجي لها، وتقرير التقييم الخارجي ودوره في الحصول على التمويل الحكومي^(٣٣).

كما أجرى القواس دراسة تناولت التحديات التي تواجه تأكيد الجودة في التعليم العالي ومدى مناسب سياساتها لتحديات العصر الحديث، وتوصلت الدراسة إلى أن من أهم التحديات التي تواجه التعليم العالي اليوم هو التعليم الإلكتروني مما يفرض على كافة المؤسسات التعليمية في جميع الدول تطوير تعليمها، وأوصت الدراسة بأن يتم تطوير مقاييس عالمية لأداء المؤسسات التعليمية، وأن تستفيد الجامعات في جميع أنحاء العالم من شبكة الإنترنت للتعريف ببرامجها ومقرراتها الدراسية^(٣٤).

ومن الدراسات المهمة في نظام الجودة دراسة Lim عن ضمان جودة التعليم العالي في الدول النامية وعلاقته بنمو الاقتصاد والتعليم، وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض دخل عضو هيئة التدريس يدفعه إلى البحث عن عمل خارجي لتحسين مستوى دخله المعيشي، مما يؤثر على قدرته في البحث والتدريس، هذا بجانب عدم تمتع أعضاء هيئة التدريس في هذه الدول بالحرية الأكاديمية،

في الاعتبار أن عملية الاستعارة في النظم تتطلب الكثير من التدريب الذي يعزز اتجاهات درجة الوعي والتنمية لأعضاء هيئة التدريس^(٣٦).

يتضح من خلال العرض السابق للدراسات السابقة أنه بالرغم من وجود كثير من الدراسات التي تناولت الجودة في المكتبات؛ إلا أن المجال لازال يتطلع إلى دراسات علمية أكثر تتناول تقييم معايير وأدوات قياس وظائف المكتبات وخدماتها، والبرامج التي يمكن استعارتها وتطبيقها على المكتبات في البيئة العربية والسعودية، ودراسات أخرى تتعمق في جدوى تطبيق برامج الجودة في مختلف أنواع المؤسسات المعلوماتية المعروفة وقياسها من خلال تجارب فعلية وحوافز تعزيزها، وعلى أية حال يمكن القول إن المجال في إجراء دراسات تتعلق بمجال الجودة في المكتبات لا يزال خصباً ومحتاجاً للكثير من الأفكار البناءة لتطوير هذه المؤسسات المعلوماتية وتحقيق وجودها في بيئاتها المحلية والدولية.

تحليل النتائج :

أولاً - معلومات عامة :

١- للتعرف إلى المشاركين من عمداء شؤون المكتبات في الجامعات السعودية الذين يمثلون مجتمع الدراسة فيما يتعلق بالجامعة التي

مما يؤدي إلى افتراض أن تأكيد الجودة في هذه الدول يعد مضيعة للوقت، لاسيما أن تجارب الدول في ضمان الجودة خاصة في بريطانيا وأستراليا تؤكد على أن تحقيق الجودة يتوقف على وجود أعضاء هيئة تدريس أكفاء من الناحية البحثية والتدريسية لذا ينبغي ألا يعملوا إلا في وظيفة واحدة، وأن تتوافر لهم الخدمات الإنسانية والإلكترونية، والدعم الإداري الفعال، ونظم المعلومات، وكذلك مستوى كافٍ من الحرية^(٣٥).

وكذلك من الدراسات المهمة في الجودة دراسة Billing لتحليل الدراسات المقارنة العالمية لضمان الجودة النوعية والاعتماد الأكاديمي التي هدفت إلى التعرف إلى أوجه الاتفاق والاختلاف للجودة فيما يتعلق بالأهداف والهيئات وتأثير الثقافة التنظيمية، وإمكانية نقل واستعارة نظم ضمان جودة من دولة أخرى. ومن أهم ما توصلت إليه نتائج التحليل أن على الدول أن تعدل نظم التقييم والاعتماد التي تستعيرها؛ لتكون أكثر ملاءمة لثقافتها، كما ينبغي على الدول النامية أن تكون مخرجات تعديلها للحصول على النظم بسيطة التصميم وواقعية في توقعاتها ومتطلباتها، وأن تتم عملية نقل النظم الخارجية على مستوى الأهداف والمبادئ والأساليب والمداخل، مع الأخذ

ينتسبون إليها؛ وتخصصاتهم العلمية؛ وعدد سنوات التكليف بالعمادة؛ لأخذ صورة مبدئية عامة عنهم. فقد اشتملت استبانة الدراسة التي وجهت إلى العمداء هذه الأسئلة في بدايتها، وجاءت إجاباتهم كما يعرضها الجدول التالي رقم (١).

الجدول رقم (١) توزيع الجامعات المشاركة حسب تخصص العميد وسنوات التكليف بالعمادة

م	اسم الجامعة	التخصص	عدد سنوات التكليف بالعمادة
١	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	مكتبات ومعلومات	٣
٢	جامعة الملك سعود	مكتبات ومعلومات	٢
٣	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	مكتبات ومعلومات	٤
٤	جامعة الملك فيصل	كيمياء عضوية	٦
٥	جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	علوم الحاسب الآلي والمعلومات	٤
٦	جامعة الملك عبد العزيز	كيمياء	١
٧	جامعة أم القرى	تاريخ حضارة إسلامية	٦
٨	جامعة طيبة	أحياء	٢
٩	جامعة الطائف	إعلام تربوي	٦
١٠	الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة	تاريخ	٤
١١	جامعة القصيم	لغة عربية	١
١٢	جامعة الملك خالد	إدارة تعليم عال	٢
١٣	جامعة تبوك	آثار ومتاحف	٢

من خلال الجدول رقم (١) يتبين أن مجتمع الدراسة الراهنة الذي يتكون من مشاركة عمداء شؤون المكتبات في اثنتي عشرة جامعة تتفرق في نواح مختلفة من المملكة العربية السعودية، ولكن تجتمع تحت مظلة وزارة التعليم العالي وتشترك جميعها في لجنة تنسيقية تعاونية فيما بينها هي لجنة عمداء شؤون المكتبات السعودية. وتلك الجامعات هي جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وتخصص عميدتها مكتبات ومعلومات ولها ثلاث سنوات في العمل الحالي، وجامعة الملك سعود وتخصص عميدها مكتبات ومعلومات كذلك وله سنتان في العمل الحالي، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وتخصص عميدها مكتبات ومعلومات وله أربع سنوات في العمل الحالي، وكذلك كانت جامعة الملك فيصل من المشاركين بالدراسة وتخصص عميدها كيمياء عضوية وله ست سنوات في العمل الراهن، أما جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

لأن معظمهم قد أمضوا سنوات كثيرة في مناصبهم المكلفين فيها، مما يشير إلى أن إجاباتهم على أسئلة الاستبانة للدراسة الراهنة ستتنصف إن شاء الله بالجودة نظراً لخبرتهم في مجال العمل.

٢- الخبرات السابقة بالجودة:

لما للخبرة في مجال الجودة من دور في نجاح برامجها، فقد وجهت الدراسة سؤالاً يستطلع الخبرات السابقة لعمداء شؤون المكتبات في العمل في مجال الجودة في أي مجال سواء في المكتبات أو غيرها، وجاءت الإجابات كما يوضحها الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢)

خبرات العمداء السابقة بالجودة

النسبة	التكرار	الخبرات السابقة في مجال الجودة
٦٩.٢	٩	نعم
٣٠.٨	٤	لا
٪١٠٠	١٣	المجموع

تشير معطيات الجدول رقم (٢) أن كثيراً من عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة لديهم خبرات سابقة في مجال الجودة، حيث إن ما نسبته (٦٩.٢٪) من المشاركين بالدراسة أشاروا إلى ذلك، وذلك مقابل نسبة (٣٠.٨٪) من العمداء المشاركين الذين ليس لديهم خبرة في مجال الجودة.

٣ - تأييد عمداء شؤون المكتبات لتطبيق

برامج الجودة :

يعد تأييد الجودة والإيمان بدورها في التطوير

فتخصص عميدها علوم الحاسب الآلي والمعلومات وله أربع سنوات في عمادة شؤون المكتبات، وكذلك شاركت جامعة الملك عبدالعزيز وتخصص عميدها كيمياء وله سنة واحدة فقط في هذا التكليف، وشارك عميد جامعة أم القرى بالدراسة الراهنة وتخصصه تاريخ حضارة إسلامية وله خبرة في العمل الراهن ست سنوات، أما جامعة طيبة فتخصص عميدها لشؤون المكتبات أحياء وله خبرة سنتين في العمل الراهن، وشارك أيضاً عميد شؤون المكتبات بجامعة الطائف وتخصصه إعلام تربوي وله في ذلك العمل خبرة ست سنوات، أما الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة فالتخصص العلمي لعميدها تاريخ وله في العمل بالعمادة أربع سنوات، في حين أن عميد شؤون المكتبات في جامعة القصيم تخصصه العلمي لغة عربية ومكلف من سنة واحدة بهذه المهمة، وبمشاركة جامعة الملك خالد يكتمل مجتمع الدراسة الراهن ليصل إلى اثنتي عشرة جامعة والتخصص العلمي لعميدها إدارة تعليم عالٍ وله سنتان في تكليف عمادة شؤون المكتبات بالجامعة. ومن المعطيات العامة التي يمكن أن نخرج بها من تحليل الجدول رقم (١) هي أن معظم المشاركين من عمداء شؤون المكتبات لديهم خبرات جيدة في عملهم في عمادة شؤون المكتبات؛

يظهر الجدول رقم (٣) السابق تأييد جميع عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة وجود برامج للجودة في المكتبات الجامعية.

٤- مدى تأييد تطبيق برامج الجودة :

من الجدول السابق الجدول رقم (٣) تبين إجماع عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة على تطبيق برامج الجودة، إلا أن نسبة قناعاتهم في دور هذه البرامج تختلف حسب ما يكشفه الجدول رقم (٤) من معطيات.

الجدول رقم (٤)

توزيع المشاركين بالدراسة حسب نسبة تأييدهم لبرامج الجودة في المكتبات الجامعية

غير محدد	%١٠٠	%٨٥	%٧٥	%٥٠	%٤٠	%٢٥	%١٠	تأييد تطبيق الجودة
١	٢	٥	٣	١	١	-	-	التكرار
٧.٧	١٥.٤	٣٨.٤	٢٣.١	٧.٧	٧.٧	-	-	النسبة

٢- اتفقت نسبة (٢٣.١٪) من العمداء المشاركين بالدراسة على تأييد برامج الجودة في المكتبات بنسبة (٧٥٪).

٣- تؤيد نسبة (١٥.٤٪) من المشاركين بالدراسة وجود برامج للجودة بنسبة (١٠٠٪).

٤- تتساوى نسبة من يتفقون على وجود برامج للجودة بنسبة (٧.٧٪) لكل الذين يؤكدون تطبيق تلك البرامج بنسبة (٤٠٪) و(٥٠٪)، وكذلك المشاركين الذين لم يستطيعوا أن يحددوا نسبة أهمية تطبيق برامج الجودة.

من أهم المتطلبات التي تبني عليها فلسفة الجودة، لذا طلب من المشاركين بالدراسة التعرف إلى مدى تأييدهم لتطبيق برامج الجودة في المكتبات، ويوضح الجدول رقم (٣) اتجاهات المشاركين في هذا الموضوع.

الجدول رقم (٣)

توزيع المشاركين بالدراسة حسب تأييدهم لبرامج الجودة

النسبة	التكرار	تأييد تطبيق برامج لجودة الخدمات المعلوماتية
١٠٠	١٣	نعم
-	-	لا
%١٠٠	١٣	المجموع

تشير معطيات الجدول رقم (٤) أنه بالرغم من اتفاق عمداء شؤون المكتبات على وجود برامج للجودة في المكتبات؛ إلا أنهم لا يتفقون في نسبة تأييدهم لتطبيق تلك البرامج، ولكن نسبة تأييدهم لها على أية حال تعد مناسبة يعتد بها لصالح تنفيذ برامج للجودة، ويمكن توزيعها حسب الترتيب التالي:

١- يتفق ما نسبته (٣٨.٥٪) من المشاركين بالدراسة من عمداء شؤون المكتبات على تأييد برامج الجودة بنسبة (٨٥٪).

٥- مبررات تطبيق نظام الجودة :
 هناك مبررات كثيرة تدعو إلى ضرورة تطبيق
 الجودة في المكتبات ، ولكن مبررات تطبيق برامج
 المشاركين بالدراسة تتبين في الجدول رقم (٥)
 الآتي :

الجدول رقم (٥) توزيع المشاركين بالدراسة حسب آرائهم في مبررات تطبيق نظام الجودة بالمكتبات

النسبة	التكرار	مبررات نظام الجودة
٪١٠٠	١٣	التأكد من أن المكتبة تحقق أهدافها الخدمية.
٪٩٢.٣	١٢	تهيئة الفرصة للتحسين المستمر للخدمات المعلوماتية في المكتبة.
٪١٠٠	١٢	التأكد من رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات بالمكتبة.
٪٩٢.٣	١٢	إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة.
٪٩٢.٣	١٢	إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة.
٪٩٢.٣	١٢	تحديد النقص والأخطاء في برامج خدمات المعلومات وإيجاد أساليب لعلاجها.
٪٧٦.٩	١٠	زيادة الفاعلية التنظيمية للمكتبة.
٪٧٦.٩	١٠	تعزيز ثقة أمناء المكتبات بأنفسهم والاعتراف بدورهم المهم في العملية التعليمية.
٪٦٩.٢	٩	تميز مكتبة الجامعة وخدماتها المعلوماتية.
٪٦٩.٢	٩	يساعد على الحصول على المساندة المختلفة والدعم من قبل إدارة الجامعة.
٪٦١.٥	٨	تطوير أمناء المكتبات والعاملين فيها والرفع من مستوى أدائهم.
٪٤٦.٢	٦	إلزام جميع العاملين بخطة العمل في إدارة المعلومات التي تقرها المكتبة.
٪٣٠.٨	٤	التغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من تطوير العاملين بالمكتبة.
٪٧.٧	١	مبررات أخرى

يستنتج من تحليل الجدول رقم (٥) الذي يتناول شرح مبررات عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة في تأييدهم وجود برامج للجودة في المكتبات الجامعية أنهم يتفقون على أن أهم مبرر لوجود برامج للجودة في المكتبات وهو التأكيد من أن المكتبة تحقق أهدافها الخدمية ، حيث اتفق جميع المشاركين على ذلك المبرر بنسبة (١٠٠٪) ، وتتساوى نسب من يؤيدون تطبيق برامج

ثالثاً - تطبيق برامج الجودة :

٦- برامج الجودة المطبقة في المكتبات :

تهدف برامج الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات مهما كانت توجهاتها إلى توطيد مفهوم ضرورة تحقيق أهداف تلك المؤسسات، وضرورة تقديم خدمات معلوماتية تناسب استخدام المستفيدين وتلائم تماماً احتياجاتهم. ومن هنا تم سؤال مجتمع الدراسة عن وجود برامج للجودة يتم تطبيقها، وجاءت ردودهم كما يعرضها الجدول رقم (٦) التالي:

الجدول رقم (٦)

مدى تطبيق برامج جودة الخدمات المعلوماتية في المكتبات

النسبة	التكرار	تطبيق برامج جودة الخدمات المعلوماتية
٧٦.٩	١٠	نعم
٢٣.١	٣	لا
٪١٠٠	١٣	المجموع

تشير المعطيات السابقة في الجدول رقم (٦) الذي يوضح عدد ونسبة المكتبات الجامعية التي يطبق بها برامج للجودة حسب إفادة عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة، أن نسبة (٧٦.٩٪) من المكتبات الجامعية المشارك عمداؤها بالدراسة يطبق بها برامج للجودة، في حين أن نسبة (٢٣.١٪) من العمداء المشاركين أشارت أنه لا يوجد برامج جودة في المكتبات التابعة لهم.

للجودة لتهيئة الفرصة للتحسين المستمر للخدمات المعلوماتية في المكتبة؛ والتأكد من رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات بالمكتبة؛ وإعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة؛ وتحديد النقص والأخطاء في برامج خدمات المعلومات؛ وإيجاد أساليب لعلاجها وذلك بنسبة (٩٢.٣٪) لكل منهم. في حين أن نسبة (٧٦.٩٪) من مجتمع الدراسة تؤيد برامج الجودة لدورها في زيادة الفاعلية التنظيمية للمكتبة؛ وتعزيزها من ثقة أمناء المكتبات بأنفسهم والاعتراف بدورهم المهم في العملية التعليمية. أما من يؤيدون برامج الجودة من المشاركين بالدراسة لتمييز مكتبة الجامعة وخدماتها المعلوماتية؛ وللمساعدة في الحصول على المساندة والدعم من قبل إدارة الجامعة فنسبتهم (٦٩.٢٪) لكل بند من البنود السابقة. هذا وتؤيد نسبة (٦١.٥٪) من المشاركين برامج الجودة لمبرر تطوير أمناء المكتبات والعاملين فيها والرفع من مستوى أدائهم. يليهم نسبة (٤٦.٢٪) لمن يؤيدون برامج الجودة لإلزام جميع العاملين بخطة العمل في إدارة المعلومات التي تقرها المكتبة. وأخيراً ذكرت نسبة (٣٠.٨٪) من المشاركين بالدراسة تأييدهم لبرامج الجودة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من تطوير العاملين بالمكتبة.

المكتبات الذين وزعت عليهم استبانة الدراسة، يلي ذلك برامج الجودة في تحقيق تطوير العاملين بنسبة (٦٠.٠٪)، ثم برامج تحقيق الجودة في التنظيم بنسبة (٥٠.٠٪)، وأخيراً برامج جودة المبنى بنسبة (١٠٪) وذلك في جامعة القصيم فقط. ويتضح من معطيات الجدول السابق أن الجودة في المكتبات المدروسة حسب إفادة عمداء شؤون المكتبات الذين يشرفون عليها أنه تطبق على مستوى الخدمات أولاً، ثم على مستوى تطوير العاملين، ثم جودة التنظيم، وأخيراً المبنى. وترى الباحثة أن تفاوت تطبيق برامج الجودة بكاملها في المكتبات الجامعية المشاركة يعود إلى أسباب عدة منها الفترة الزمنية التي مرت على بدء تطبيق برنامج الجودة، حيث قد يصعب البدء بجميع البرامج في وقت واحد، وعدم توافر الموارد البشرية والمالية في دعم هذه البرامج، لذا ترى أنه من المنطقي دائماً البدء بتطبيق برامج الجودة الموجهة لتطوير العاملين قبل أي برنامج آخر للجودة؛ لأن ما حققه الجودة في هذا الجانب فسيكون دعماً كبيراً يساعد على نجاح بقية برامج الجودة.

رابعاً - عناصر قياس تقييم الجودة :

٨ - عناصر برامج الجودة :

يوجد كثير من العناصر التي تبني عليها إدارة الجودة، والتي تتطلب تحليل أعمال ووظائف

والجدير بالذكر أن كثيراً من المشاركين أفادوا أن برامج الجودة تلك لا تزال في بدايتها أو أنها في طور التخطيط.

٧ - برامج الجودة التي يتم تطبيقها :

يهدف هذا الجزء من الدراسة التعرف إلى توجهات المكتبات الجامعية في برامج الجودة التي تطبقها حسب إفادة عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة، ويفيد التعرف إلى هذه التوجهات في استطلاع أولويات تلك المكتبات وخططها التطويرية ومنهجها في إدارة مواردها لتحقيق أهدافها، ومدى اتفاقها في هذا الأمر. ويعطي الجدول رقم (٧) فكرة عن البرامج التي يتم تطبيقها في المكتبات المشاركة.

الجدول رقم (٧)

برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية

النسبة	التكرار	برامج الجودة
٩٠.٠٪	٩	برامج تحقق جودة الخدمات.
٦٠.٠٪	٦	برامج تحقق تطوير العاملين.
٥٠.٠٪	٥	برامج تحقق جودة التنظيم.
١٠٪	١	برامج تحقق جودة المبنى.
-	-	برامج أخرى تذكر.

يتبين من الجدول رقم (٧) أن معظم المكتبات المشاركة بالدراسة تطبق برامج في جودة الخدمات وذلك بنسبة (٩٠٪) حسب أقوال عمداء شؤون

المكتبة؛ لتتمكن من رسم سياسات وإستراتيجية ناجحة لها تلبي توقعات المستفيدين منها واحتياجاتهم. ويمكن تطبيق ذلك تدريجياً على مستويين الأول: الخدمة الملائمة التي تعبر عن الحد الأدنى للخدمة التي يمكن للمستفيد قبولها في الوقت الراهن، والثاني: الخدمة المرغوبة التي تعبر عن تطلعات المستفيدين وآمالهم والتي ينبغي أن تكون عليها الخدمة؛ مقارنة مع احتياجات المستفيدين المتطورة والنامية. وفي الجدول رقم (٨) يتبين عناصر العمل في المكتبات المشاركة التي يركز عليها لتحقيق الجودة.

الجدول رقم (٨)
برامج الجودة التي يتم تأييد تطبيقها في المكتبات الجامعية

النسبة	التكرار	برامج لجودة الخدمات المعلوماتية
١٠٠	١٣	قياس رضا أعضاء هيئة التدريس عن المكتبة.
١٠٠	١٣	قياس رضا الطلاب.
١٠٠	١٣	قياس رضا طلاب الدراسات العليا.
١٠٠	١٣	قياس خبرة وكفاءة العاملين بالمكتبة.
١٠٠	١٣	قياس شمول خطة المكتبة لأهداف وأبعاد خطة جودة التعليم العالي.
٨٤.٦	١١	قياس درجة استخدام قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة.
٧٦.٩	١٠	قياس عدد الكتب التي يتم إضافتها إلى المكتبة كل فصل دراسي.
٦٩.٢	٩	قياس تردد الطلاب على المكتبة.
٦١.٥	٨	قياس التغذية الراجعة للاستفادة الفعلية من المكتبة من خلال الدراسات العلمية التي يتقدم بها طلاب الدراسات العليا.
٦١.٥	٨	قياس التغذية الراجعة لكل بحث يتقدم به أعضاء هيئة التدريس.
٦١.٥	٨	قياس درجة استخدام موقع المكتبة على الويب.
٥٢.٨	٧	قياس نسبة إعارة الكتب في المكتبة.
٥٢.٨	٧	قياس التغذية الراجعة للمناهج التي تدرس في الجامعة ومدى توافر مصادر حولها.
٤٦.٢	٦	قياس عدد الأنشطة المكتبية التي تنفذها المكتبة.
٤٦.٢	٦	قياس قوة وفاعلية الدعوة المكتبية.
٤٦.٢	٦	قياس تردد أعضاء هيئة التدريس على المكتبة.
٣٨.٥	٥	قياس تكلفة الخدمات التي تقدمها المكتبة.

إعارة الكتب في المكتبة، وقياس التغذية الراجعة للمناهج التي تدرس في الجامعة ومدى توافر مصادر حولها بنسبة (٥٣.٨٪) لكل من تلك البرامج. وتتساوى كذلك نسب المشاركين المؤيدين برامج للجودة بنسبة (٤٦.٢٪) لمن يؤيدون برامج الجودة في قياس عدد الأنشطة المكتبية التي تنفذها المكتبة، وبرنامج قياس قوة وفاعلية الدعوة المكتبية، وبرنامج قياس تردد أعضاء هيئة التدريس على المكتبة. وأخيراً تؤيد نسبة (٣٨.٥٪) من العمداء المشاركين بالدراسة برنامج للجودة لقياس تكلفة الخدمات التي تقدمها المكتبة.

خامساً- وسائل تطبيق الجودة :

٩- وسائل برامج الجودة وأنشطتها :

تحتوي برامج الجودة على عدد من الوسائل والأساليب التي يتم استخدامها لتحقيق جودة المنتج والعمليات والخدمة، وتتضمن أنشطة وإجراءات موجهة تهتم بالكشف عن الأسباب الكامنة وراء مشكلات الجودة ومن ثم إشباع احتياجات العميل^(٣٧). فلا يعني توافر الخدمات للمستفيد وانسيابها أن المكتبة قد حققت الجودة فمن الضروري أن تتوفر مجموعة من الأنشطة التي تساعد على تحقيق مفهوم حقيقي للجودة فلا بد من وضع ضوابط للتحقق من إشباع

يتضح من الجدول رقم (٨) الذي يتناول البرامج التي يؤيد تطبيقها عمداء شؤون المكتبات في الجودة أن المشاركين بالدراسة يؤيدون بالإجماع بنسبة (١٠٠٪) تطبيق برامج في الجودة بالتساوي مع قياس رضا أعضاء هيئة التدريس عن المكتبة، وقياس رضا الطلاب، وقياس رضا طلاب الدراسات العليا، وقياس خبرة وكفاءة العاملين بالمكتبة، وقياس شمول خطة المكتبة لأهداف وأبعاد خطة جودة التعليم العالي.

أما برامج قياس استخدام قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة فيؤيده (٨٤.٦٪) من المشاركين بالدراسة، يليه تأييد قياس برنامج الجودة من خلال قياس عدد الكتب التي يتم إضافتها إلى المكتبة كل فصل دراسي وذلك بنسبة (٧٦.٩٪) من المشاركين، ثم تتساوى نسب المشاركين المؤيدين لبرامج الجودة بنسبة (٦١.٥٪) لكل من برامج قياس التغذية الراجعة للاستفادة الفعلية من المكتبة من خلال الدراسات العلمية التي يتقدم بها طلاب الدراسات العليا، وقياس التغذية الراجعة لكل بحث يتقدم أعضاء هيئة التدريس، وقياس درجة استخدام موقع المكتبة على الويب.

هذا وتتساوى نسب المشاركين من عمداء شؤون المكتبات لمن يؤيدون برامج قياس نسبة

احتياجات المستفيدين والاستثمار الأمثل للموارد. بالدراسة حسب إفادة عمداء شؤون مكباتها وعن الوسائل التي تطبقها المكبات المشاركة يمكن مراجعة الجدول التالي رقم (٩).

الجدول رقم (٩)
الوسائل المتبعة لضمان الجودة في المكبات وأساليبها

النسبة	التكرار	وسائل برامج الجودة في المكبات
١٠٠	١٣	وضع رؤية ورسالة وأهداف واضحة للخدمات المكتبية في المكبات الجامعية.
١٠٠	١٣	تعليق لوحات إرشادية تسهل على المستفيدين استخدام المكتبة.
٩٢.٣	١٢	حصول أمناء المكبات على دورات تدريبية متخصصة في مجال الخدمات كل فصل دراسي.
٨٤.٦	١١	تقديم خدمات إلكترونية لا تستدعي حضور المستفيد إلى المكتبة.
٨٤.٦	١١	تصميم عدد من الاستمارات لقياس رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا والطلاب توزع نهاية كل فصل دراسي.
٨٤.٦	١١	التقييم المستمر لمجموعات المكتبة.
٧٦.٩	١٠	اعتماد أنموذج لتقرير الأداء الوظيفي يقوم الموظف بتعبئته؛ ليعكس ما يقوم بعمله خلال اليوم والأسبوع.
٦٩.٢	٩	وضع صندوق متاح للمستفيدين للشكاوى والاقتراحات.
٥٣.٨	٧	تصميم استمارة شهرية يقوم مديرو الإدارات بالمكتبة بتعبئتها لتوضيح مستوى الخدمات خلال الشهر.
٣٨.٥	٥	تصميم لوحات تذكّر العاملين في المكتبة بدورهم المطلوب منهم توضع على مكتب كل موظف
٣٠.٨	٤	تقديم وثائق لأعضاء هيئة التدريس.
١٥.٤	٢	تقديم خدمات توصيل الوثائق للطلاب عامة.
١٥.٤	٢	تقديم خدمات توصيل الوثائق لطلاب الدراسات العليا.
-	-	وسائل أخرى

يتبين من الجدول رقم (٩) الذي يتناول أن جميع المكبات المشاركة وذلك بنسبة (١٠٠٪) أفاد عمداءها أن لديها رؤية ورسالة وأهدافاً واضحة للخدمات المكتبية في المكبات الجامعية، المكبات المشاركة حسب إفادة العمداء المشاركين،

كل موظف. تليهم نسبة (٣٠.٨٪) تحتوي برامج للجودة على تقدم وثائق لأعضاء هيئة التدريس. هذا وتتساوى نسبة (١٥.٤٪) لكل من أشار أن برامج الجودة لديهم تقدم خدمات توصيل الوثائق لطلاب الدراسات العليا؛ وتقدم خدمات توصيل الوثائق للطلاب عامة. هذا ولم يشر أحد من المشاركين أن لديهم برامج للجودة تحتوي على أنشطة أو أساليب أخرى غير تلك التي ذكرت باستبانة الدراسة.

سادساً - معوقات الجودة والحلول المقترحة للتغلب عليها :

١٠- المعوقات التي تحد من تطبيق معايير

الجودة في المكتبات الجامعية :

في الواقع قد يواجه تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية أو غيرها من المكتبات معوقات كثيرة لبعضها علاقة من الأساس بعدم استقرار مفهوم توظيف الجودة وإدارتها بالمكتبات بوصفها مؤسسات ثقافية غير ربحية لا يلائمها النماذج المطبقة في الصناعة والتي خضعت إلى تعديلات كثيرة حين انتقالها للتعليم، يضاف إلى ذلك المعوقات التي قد تواجهها المكتبات من داخل المؤسسة نفسها، إلا أنه في الوقت نفسه ترى الباحثة أن الظروف مهيأة لتطبيق مفاهيم إدارة

وكذلك تقوم بتعليق لوحات إرشادية تسهل على المستفيدين استخدام المكتبة، كما أفادت نسبة (٩٢.٣٪) من المشاركين بالدراسة أن برامج الجودة تحرص على حصول أمناء المكتبات على دورات تدريبية متخصصة في مجال الخدمات كل فصل دراسي. وتتساوى نسب المشاركين بنسبة (٨٤.٦٪) لكل من أشاروا إلى أن برامج الجودة لديهم تحرص على تقديم خدمات إلكترونية لا تستدعي حضور المستفيد إلى المكتبة؛ وتصميم عدد من الاستثمارات لقياس رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا والطلاب توزع نهاية كل فصل دراسي، والتقييم المستمر لمجموعات المكتبة. وذكرت نسبة (٧٦.٩٪) أنها تعتمد أنموذجاً لتقرير الأداء الوظيفي يقوم الموظف بتعبئته؛ ليعكس ما يقوم بعمله خلال اليوم والأسبوع. أما المكتبات التي أشارت إلى أنها تضع صندوقاً متاحاً للمستفيدين للشكاوى والاقتراحات للتعرف إلى آرائهم في خدمات المكتبة فنسبتها (٦٩.٢٪). في حين أن نسبة (٥٣.٨٪) تقوم بتصميم استمارة شهرية يعبئها مدير الإدارات بالمكتبة لتوضيح مستوى الخدمات خلال الشهر. هذا وتحتوي برامج حسب إفادة نسبة (٣٨.٥٪) على تصميم لوحات تذكّر العاملين في المكتبة بدورهم المطلوب منهم توضع على مكتب

الجودة وأساليبها في المكتبات للاهتمام الملحوظ من قبل المعنيين بإدارة المؤسسات التعليمية بالجودة في هذه المؤسسات. أما للتعرف على المعوقات التي يرى المشاركون بالدراسة الحالية من عمداء شؤون المكتبات أن مكتباتهم تواجهها عند تطبيق معايير الجودة عليها فيمكن متابعة الجدول رقم (١٠) لمعرفة آرائهم حول هذا الموضوع.

الجدول رقم (١٠)
معوقات تطبيق معايير الجودة في خدمات المكتبات الجامعية

النسبة	التكرار	معوقات تطبيق معايير الجودة في خدمات المكتبات الجامعية
١٠٠	١٣	عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الخدمات.
١٠٠	١٣	عدم شعور العاملين في المكتبة بأهمية دورهم في المؤسسة الجامعة.
٩٢.٣	١٢	قدم لوائح وأنظمة العمل بالمكتبات
٨٤.٦	١١	قدم أجهزة المكتبة وبرامجها.
٨٤.٦	١١	عدم تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة وخدماتها.
٨٤.٦	١١	قلة عدد العاملين المخصصين لخدمات المعلومات.
٧٦.٩	١٠	مباني المكتبة غير المؤهلة لتقديم خدمات جيدة.
٦٩.٢	٩	قلة خبرة وكفاءة العاملين في مجال الخدمات.
٦١.٥	٨	صعوبة التعامل مع العاملين في مجال الخدمات لعدم رغبتهم في العمل.
٦١.٥	٨	عدم وجود معلومات عن الاحتياجات المعلوماتية لمنسوبي الجامعة.
٥٣.٨	٧	ضعف مجموعات المكتبة لا يدعم تطوير خدمات المكتبة
٥٣.٨	٧	قلة الصلاحيات المخولة للمعنيين المسؤولين عن المكتبات الجامعية
٢٣.١	٣	توتر العلاقة بين منسوبي الجامعة والعاملين بالمكتبة.
		معوقات أخرى

يظهر الجدول رقم (١٠) المعوقات التي يرى المشاركون بالدراسة من عمداء شؤون المكتبات أنها عائق في تنفيذ برامج الجودة ومن تلك المعوقات التي يتم ترتيبها حسب اتفاق الغالبية عليها من المشاركين هي عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الخدمات - وعدم

عن الاحتياجات المعلوماتية لمنسوبي الجامعة تعيق كذلك برامج الجودة في المكتبات الجامعية، كما تتفق كذلك نسبة تمثل (٥٣.٨٪) من المشاركين بالدراسة على عنصرين آخرين من معوقات الجودة وهما ضعف مجموعات المكتبة لا يدعم تطوير خدمات المكتبة - وقلة الصلاحيات المخولة للمعنيين المسؤولين عن المكتبات الجامعية، وأخيراً ترى نسبة تمثل (٢٣.١٪) أن توتر العلاقة بين منسوبي الجامعة والعاملين بالمكتبة يعد من معوقات الجودة في المكتبات الجامعية. وبشكل عام من خلال تفحص الجدول السابق يتبين بوضوح اتفاق مجتمع الدراسة على العناصر المعوقة للجودة في المكتبات مما يشير إلى عدد من الدلائل منها: قدرة المشاركين بالدراسة من عمداء شؤون المكتبات على تحليل أوضاع المكتبات التي يديرونها والمجتمع الذي توجد به، هذا إلى جانب صدق تلك المعوقات في تنفيذ برامج الجودة في المكتبات الجامعية؛ فقد اتفق عليها أعضاء ذوو خبرة وممارسة للعمل المهني والإداري عن قرب.

١٢ - مقترحات التطوير للتغلب على

معوقات جودة الخدمات :

لتحقيق الجودة ينبغي أن تنتهج المكتبات الكثير من البرامج التحسينية التي تغلب بها على

شعور العاملين في المكتبة بأهمية دورهم في المؤسسة الجامعة ويعد ذلك العنصران من أبرز عوائق الجودة؛ لأن نسبة (١٠٠٪) من المشاركين بالدراسة أشاروا إليهما، يليهما قدم لوائح وأنظمة العمل بالمكتبات والتي ترى نسبة كبيرة أيضاً من المشاركين بالدراسة أنها تعد من أبرز العوامل التي تعترض برامج الجودة في المكتبات حيث تصل نسبتهم إلى (٩٢.٣٪) من مجموع المشاركين، هذا وتتساوى نسبة قدرها (٨٤.٦٪) من مجتمع الدراسة المشاركين بها والذين اتفقوا على أن قدم أجهزة المكتبة وبرامجها - وعدم تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة وخدماتها - وقلة عدد العاملين المخصصين لخدمات المعلومات تعد من المعوقات الرئيسية في تنفيذ برامج الجودة في المكتبات الجامعية، في حين ترى نسبة (٧٦.٩٪) من المشاركين أن مباني المكتبة غير المؤهلة لتقديم خدمات جيدة تعد من معوقات برامج الجودة، يلي ذلك نسبة (٦٩.٢٥) من المشاركين اتفقوا على أن قلة خبرة وكفاءة العاملين في مجال الخدمات تعد معوقاً للجودة في المكتبات، وتتفق نسبة تقدر بـ (٦١.٥٪) من المشاركين بالدراسة على أن صعوبة التعامل مع العاملين في مجال الخدمات لعدم رغبتهم في العمل - وعدم وجود معلومات

المعوقات، وللتعرف إلى المقترحات التي يؤيدها المكتبات للتغلب على هذا الجانب يمكن متابعة المشاركون بالدراسة لتطوير برامج الجودة أو تهيئة الجدول التالي رقم (١١).

الجدول رقم (١١)

مقترحات التطوير للتغلب على معوقات جودة الخدمات للمكتبات الجامعية

النسبة	التكرار	مقترحات التطوير للتغلب على معوقات برامج الجودة للمكتبات الجامعية
٩٢.٣	١٢	وضع معايير محددة ورؤية واضحة لجودة الخدمات.
٨٤.٦	١١	إقناع القيادات العليا بالجامعة بدور المكتبة وخدماتها.
٨٤.٦	١١	تكثيف الدورات التدريبية.
٨٤.٦	١١	تخصيص هيئة معتمدة لاعتماد خطط جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ومتابعتها
٧٦.٩	١٠	منح جوائز ومكافآت للعاملين
٧٦.٩	١٠	تمديد فترات العمل في المكتبات الجامعية.
٧٦.٩	١٠	تعزيز التواصل والتعاون بين المكتبات الجامعية.
٧٦.٩	١٠	تحديث تجهيزات التقنية في المكتبة باستمرار.
٦٩.٢	٩	تهيئة أماكن مناسبة لتشجيع مجتمع الجامعة المستفيدين من المكتبة على زيارتها
٦٩.٢	٩	إعادة النظر في لوائح العمل في المكتبات الجامعية.
٦٩.٢	٩	إتاحة الفرصة للعاملين للحصول على دراسات عليا في التخصص
٦١.٥	٨	تعزيز التواصل بين مجتمع الجامعة والعاملين بها من خلال العلاقات العامة.
٦١.٥	٨	تعزيز ثقة العاملين بأنفسهم من خلال الاجتماعات الدورية.
٥٣.٨	٧	نشر ثقافة جودة خدمات المعلومات بين العاملين في المكتبة ومجتمع الجامعة.
٥٣.٨	٧	زيادة عدد العاملين في مجال الخدمات.
٤٦.٢	٦	الاستعانة بأعضاء هيئة تدريس من تخصصات مختلفة.
٤٦.٢	٦	دراسة احتياجات منسوبي الجامعة من المعلومات.
		مقترحات أخرى.

بترتيب المقترحات في الجدول رقم (١١) إليها للتغلب على معوقات تنفيذ برامج الجودة السابق حسب توصية المشاركين بالدراسة بالإشارة المطبقة أو المزمع القيام بها في المكتبات الجامعية

العاملين بأنفسهم من خلال الاجتماعات الدورية بنسبة قدرها (٦١.٥٪) لكل منهما. وتساوت أيضاً نسبة تمثل (٥٢.٨٪) من مجتمع الدراسة للذين أيدوا اقتراح نشر ثقافة جودة خدمات المعلومات بين العاملين في المكتبة ومجتمع الجامعة - وزيادة عدد العاملين في مجال الخدمات. وأخيراً اتفقت نسبة تقدر بـ (٤٦.٢٪) من المشاركين على أن الاستعانة بأعضاء هيئة تدريس من تخصصات مختلفة، ودراسة احتياجات منسوبي الجامعة من المعلومات يساعد على تنفيذ برامج الجودة.

سابعاً - مقترحات وتوصيات المشاركين بالدراسة :

١٥- توصيات المشاركين بالدراسة :

ترك السؤال الأخير من أسئلة الاستبانة التي وجهت إلى عمداء شؤون المكتبات في هذه الدراسة مفتوحاً للتعرف إلى آراء المشاركين ومقترحاتهم حول موضوعات لم تشملها محاور الدراسة ويرون أنها قد تطور من برامج الجودة في المكتبات، وجاءت مقترحات المشاركين كالتالي :

- الاستعانة بخبراء في مجال الجودة؛ لتقديم دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات الجامعية سواء من الداخل أو الخارج.

يتبين أن نسبة (٩٢.٣٪) من المشاركين يرون أن وضع معايير محددة ورؤية واضحة لجودة الخدمات سوف يساعد على تنفيذ تلك البرامج، في حين تتفق نسبة تقدر بـ (٨٤.٦٪) من المشاركين بالدراسة على أن العوامل التالية سوف تعين على تنفيذ برامج الجودة وهي إقناع القيادات العليا بالجامعة بدور المكتبة وخدماتها- وتكثيف الدورات التدريبية - وتخصيص هيئة معتمدة لاعتماد خطط جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ومتابعتها.

كما تتفق كذلك نسبة تقدر بـ (٧٦.٩٪) من مجتمع الدراسة على منح جوائز ومكافآت للعاملين، وتمديد فترات العمل في المكتبات الجامعية، وتعزيز التواصل والتعاون بين المكتبات الجامعية، وتحديث تجهيزات التقنية في المكتبة باستمرار.

هذا وأيدت نسبة قدرها (٦٩.٢٪) من مجتمع الدراسة كل المقترحات التي تتعلق بتهيئة أماكن مناسبة لتشجيع مجتمع الجامعة المستفيدين من المكتبة على زيارتها- وإعادة النظر في لوائح العمل في المكتبات الجامعية- وإتاحة الفرصة للعاملين للحصول على دراسات عليا في التخصص.

كما تساوت نسب المشاركين كذلك الذين أشاروا إلى مقترح تعزيز التواصل بين مجتمع الجامعة والعاملين بها من خلال العلاقات العامة- وتعزيز ثقة

- تبني المكتبات الرقمية وتعزيز الخدمات الإلكترونية المقدمة لطالبي العلم والمعرفة.
- أن تسند الوظائف القيادية بالمكتبات الجامعية إلى المتخصصين في مجال المكتبات والجودة الشاملة.
- تجهيز مركز للتعليم في المكتبات وإيجاد الآليات المناسبة لتعزيز التعليم الذاتي.
- العمل على تحويل مقتنيات المكتبة إلى المحتوى الرقمي وجعلها متاحة.
- إيجاد السياسات والمعايير لكافة أعمال المكتبة بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

النتائج والتوصيات

- أولاً - النتائج :**
- يتبين مما سبق استحواذ الجودة بالاهتمام الواسع على توجهات كثير من المؤسسات والمنظمات وجميع أوجه النشاط الإنساني الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي؛ نتيجة لما تحدثه العولمة واتجاهاتها من ارتفاع حدة المنافسة بين النظائر التجارية والتعليمية أو حتى الاجتماعية منها، للحصول على مكانة متميزة في السوق المحلية والعالمية، كما أن مفهوم الجودة يعد من أكثر المفاهيم الإدارية في الوقت الراهن تداولاً وجدلاً لامتداد هذا الاهتمام إلى الباحثين الذين أخذ كل منهم يجتهد في إيجاد تعريف مناسب للجودة كل حسب رؤيته ومدخله لها. وفي محاولة لتطوير الجودة في المكتبات الجامعية استعرضت هذه الدراسة تطور مفهوم الجودة، والدراسات السابقة التي تناولتها، بجانب تحليل نتائج دراسة ميدانية هدفت إلى التعرف إلى
- برامج الجودة المطبقة في المكتبات الجامعية السعودية، وتوجهات عمداء شؤون المكتبات في تلك الجامعات ووجهة نظرهم في الجدوى من برامج الجودة ومعارفها ومقترحات أساليب تطويرها. هذا وقد خلصت الدراسة الراهنة إلى عدد من النتائج والتوصيات يتم عرضها على النحو التالي:
- إن المستفيد أصبح أكثر إدراكاً لكيفية البحث عن الجودة الأفضل والخدمة الموثوق بها وسرعة الاستجابة، وهذا سيجعل البيئات التنافسية إما تستمر في تطوير برامجها وتقييمها لتعزيز وجودها أو أنها لن تجد لها مكاناً لائقاً في بيئة المستفيدين الذين توجه خدماتها لهم.
 - إن المكتبات الجامعية مطالبة بإجراء تغييرات أساسية تبعاً للمعطيات الجديدة لاحتياجات المستفيدين منها، وتقنيات المعلومات الحديثة لمواءمة وظائفها وخدماتها مع التطورات التي

- تشهدها المؤسسات التعليمية والخطط المستقبلية لها.
- ضرورة أن تعترف الجامعات أن الاهتمام بمكتباتها وجعلها جزءاً رئيساً من خططها التطويرية سيساعدها على تطوير مخرجاتها وتحقيق أهدافها وتوفير بيئة تعليمية صالحة ترفع من مستوى أداء الجامعة وإنتاجيتها.
- وفيما يتعلق بالجانب التطبيقي للدراسة فقد شارك في الإجابة عليها اثنا عشر عميداً لشؤون المكتبات في كل من جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، جامعة الملك سعود، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك فيصل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الملك عبد العزيز، جامعة أم القرى؛ جامعة طيبة، جامعة الطائف، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، جامعة القصيم، جامعة الملك خالد. وتتفاوت خبراتهم في العمل بعمادة شؤون المكتبات ما بين سنة إلى ست سنوات بحد أقصى. وكذلك تخصصاتهم ما بين المكتبات والمعلومات، وعلوم الحاسب الآلي والمعلومات، وكيمياء عضوية، وكيمياء، وتاريخ حضارة إسلامية، وأحياء، وإعلام تربوي، وتاريخ، ولغة عربية، وإدارة تعليم عالٍ.
- كشفت معطيات الدراسة أن كثيراً من عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة لديهم خبرات سابقة بمجال الجودة بشكل عام وذلك بنسبة (٦٩.٢٪).
- أوضحت النتائج أن جميع عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة يؤيدون تطبيق برامج للجودة في المكتبات، إلا أنهم تفاوتوا في تأديتهم لتلك البرامج.
- تعدد مبررات الجودة التي أشار إليها المشاركون بالدراسة ولكن لم يتفقوا إلا على مبرر واحد هو التأكد من أن المكتبة تحقق أهدافها، بعدها تفاوتت نسب المؤيدين للمبررات التي أوردتها الدراسة وانحصر بين نسبة (٩٢.٣٪) للمؤيدين للجودة بسبب تهيئة الفرصة للتحسين المستمر للخدمات المعلوماتية في المكتبة؛ والتأكد من رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات بالمكتبة، وإعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة، وتحديد النقص والأخطاء في برامج خدمات المعلومات وإيجاد أساليب لعلاجها. في حين أن أدنى نسبة كانت (٣٠.٨٪) لمن يرون أن مبرر تطبيق برامج للجودة يعود إلى التغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من تطوير العاملين بالمكتبة.

- أفادت معطيات الدراسة أن نسبة (٧٦.٩٪) من المكتبات المشاركة لديها برامج للجودة، يقابلها نسبة (٢٣.١٪) فقط من المشاركين في الدراسة أفادوا أنهم لا يطبقون برامج للجودة. أما برامج الجودة التي يتم تطبيقها فتتفاوت المكتبات في تنفيذها. هذا وتشمل برامج تحقق جودة الخدمات، وبرامج تحقق تطوير العاملين، وبرامج تحقق جودة التنظيم، وبرامج تحقق جودة المبنى.

- أوضحت النتائج فيما يخص العناصر التي يقاس على أساسها الجودة في المكتبات أن جميع المشاركين بالدراسة بنسبة (١٠٠٪) يتفقون على قياس الجودة من خلال قياس رضا أعضاء هيئة التدريس عن المكتبة، وقياس رضا الطلاب، وقياس رضا طلاب الدراسات العليا، وقياس خبرة وكفاءة العاملين بالمكتبة، وقياس شمول خطة المكتبة لأهداف وأبعاد خطة جودة التعليم العالي. في حين تتفاوت وجهات نظر مجتمع الدراسة نحو تقييم بقية قيمة العناصر المؤثرة في قياس الجودة، وكان أقلها قيمة من وجهة نظرهم قياس تكلفة الخدمات التي تقدمها المكتبة حيث أشارت نسبة (٣٨.٥٪) لهذا العنصر الذي يعد أقل نسبة اتفق عليها مجتمع الدراسة.

- أيد المشاركون بالدراسة من عمداء شؤون المكتبات جميع وسائل ضمان الجودة التي اقترحتها الدراسة في استبانتها إلا أن نسبة تأييدهم لتلك الوسائل تفاوتت ولم يتفقوا إلا على وضع رؤية ورسالة وأهداف واضحة للخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية، وكذلك تعليق لوحات إرشادية تسهل على المستفيدين استخدام المكتبة، إلا أن الملفت أن خدمات توصيل الوثائق لطلاب الدراسات العليا أو الطلاب بشكل عام لم يؤدها مجتمع الدراسة إلا بنسبة (١٥.٤٪) بالرغم من أن تلك الوسيلتين تعدان أكثر جذباً للطلاب ومقياساً من مقاييس جودة المكتبات كما أفاد مجتمع الدراسة الراهنة نفسه.

- كشفت معطيات الدراسة أن معوقات تطبيق برامج للجودة حسب وجهة نظر المشاركين تتركز في عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال المكتبات، وكذلك عدم شعور العاملين في المكتبة بأهمية دورهم في الجامعة، حيث أشار إلى تلك المعوقات نسبة (١٠٠٪) من المشاركين بالدراسة. في حين يرى الغالبية أن توتر العلاقة بين منسوبي الجامعة والعاملين بالمكتبة لا تعد من المعوقات

القرارات الضرورية لضمان تنفيذ سياسات الجودة بشكل سليم.

- ضرورة القيام بدراسات استطلاعية للتعرف إلى متغيرات ومقومات وأبعاد الجودة في قطاعات مؤسسات المعلومات الأخرى بوصفها خطوات ضرورية؛ لتحسين وضع المعلومات والتعليم والوعي الثقافى في المجتمع وحصول مؤسسات المعلومات على مكانة مرموقة على الصعيدين المحلى والدولى.

- القيام بدراسة تقيس مدى الحاجة والإمكانات المتاحة لوجود هيئة وطنية لاعتماد الجودة في المكتبات، والاعتماد الأكاديمي لتخصص المكتبات والمعلومات على اعتبار أن مخرجات تلك الأقسام الأكاديمية من أهم العوامل والعناصر القادرة على تحقيق الجودة المعلوماتية في مؤسسات المعلومات والتنمية المعرفية الوطنية الشاملة.

- تطوير العلاقات بين المكتبات المختلفة لبناء شبكة لربط مكتبات الجامعات المحلية والعربية للرفع من جودة الخدمات ووظائف المكتبات بشكل عام.

القوية التي تؤثر على برامج الجودة، حيث لم يذكر ذلك المعوق غير نسبة (٢٣.١٪) من مجتمع الدراسة.

- كشفت الدراسة وجود اتفاق إلى حد كبير بين المشاركين حول مقترحات التطوير للتغلب على معوقات برامج الجودة التي تنفذ بالمكتبات التي اقترحتها الدراسة. ويعد وضع معايير محددة ورؤية واضحة لجودة الأعمال في المكتبة من أكثر الاقتراحات التي أيدها المشاركون، في حين أن مقترح دراسة احتياجات منسوبي الجامعة للمعلومات والاستعانة بأعضاء هيئة تدريس من تخصصات مختلفة للعمل في المكتبة كانا من أقل الاقتراحات التي أيدها المشاركون.

ثانياً - التوصيات :

بناء على النتائج السابقة توصي الدراسة بالآتي:

- إنشاء وحدة إدارية للجودة تظهر في الهيكل التنظيمي للجامعة وعمادة شؤون المكتبات، ويشكل لها مجلس من أعضاء الإدارات العليا بالجامعة، ويوضع لها إستراتيجية، وصلاحيات كافية للمعنيين بتنفيذها لاتخاذ

المصادر والمراجع

- ١- الخطيب، محمد. **الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم**. - الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع، ١٤٢٤هـ، ص ٥.
- ٢- الكاشف، محمود. مدخل مقترح لتطوير دور المعلومات الحاسوبية في إطار المفهوم المتكامل للجودة الشاملة. **الإدارة العامة**. مج ٤٠. ع ٣، (أكتوبر ٢٠٠٠م). ص ٤٤٨.
- ٣- مرعي، عطية. دور المعلومات ومقاييس الأداء الحاسوبية في تحقيق جودة المنتجات والعمليات: دراسة تحليلية. **البحوث الحاسوبية**. مج ٢. ع ١، (المحرم ١٤٢٠هـ).
- ٤- حسنين، هدى. إدارة الجودة وضمان الاعتماد في التعليم العالي. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الحادي عشر (العربي الثالث) بعنوان: التعليم الجامعي العربي: آفاق الإصلاح والتطوير في ١٨-١٩ ديسمبر ٢٠٠٤م.
- ٥- Evans, R. Quality Versus Cost- Lessons For the late 1990. **Managing Service Quality**. Vol5. No1,(1995) p 6-16.
- ٦- الجوير، عبد الرحمن. **إدارة الجودة الشاملة: الإقتان في الفكر الإسلامي والمعاصر**. - ط ٣. - المدينة المنورة: المؤلف، (١٤٢٩هـ). ص ١٥.
- ٧- ابن منظور. **لسان العرب**. ج ١. - القاهرة: دار المعارف، (د:ت). ص ٧٢٠.
- ٨- Link, D. **Waster s New World Dictionary**. New York: McGraw Hill.2. (194).
- ٩- Chorn, N. **Total Quality Management: Panacea or Pitfall**. **International of Physical. Distribution and Logistics Management**. Vol, 21. No 8 , (1991). - p 31-35.
- ١٠- ISO 9000.quality management system. **Fundamentals and vocabulary**, 2000.
- ١١- عقلي، عمر. **المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر**. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠١. ص ١٧.
- ١٢- Sallis, E. **Total Quality Management in Education**. London: Kogan page, (1993). p 22.
- ١٣- أحمد، إبراهيم. **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية المدرسية**. - الإسكندرية: دار الوفاء. (٢٠٠٢م). ص ١٨.

- Considerations. Journal of Information Science. Vol 22. No 3., (1996). P 34.
- ١٩ - صادق، أمنية. الدوريات الإلكترونية وأثرها على جودة خدمات المعلومات في المكتبة. **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**. س٢٠٠٢، ع٢، (إبريل ٢٠٠٠م).
- ٢٠ - الحداد، فيصل. **خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة**. جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات. رسالة دكتوراة، (٢٠٠١م).
- ٢١ - عباس، هشام. "ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة". **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**. س٢٣، ع٣، (١٤٢٣هـ).
- ٢٢ - فرحات، ثناء. "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات". **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**. س٢٣، ع٢، (٢٠٠٣م).
- ٢٣ - عباس، هشام. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية. الرياض: **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**. مج١١، ع١، (٢٠٠٥م).
- ٢٤ - عبد الهادي، محمد فتحي. البحث عن الاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية للمكتبات والمعلومات. ورقة عمل مقدمة لندوة اختصاصي **المكتبات والمعلومات**. - مكة المكرمة: جامعة أم القرى، ١٤٢٨هـ
- ١٤ - دراسة مقارنة لنظام الاعتماد الجامعي في الولايات المتحدة الأمريكية وكوريا الجنوبية وإمكانية الاستفادة منهما في جمهورية مصر العربية. **مجلة كلية التربية**. جامعة عين شمس. ع٢١، ج٤، (١٩٩٧م). ص ١٦
- ١٥ - Corak, K. Organization for Quality. Planning for Higher Education. U.S.A Vol 21. No, (1993). P40.
- ١٦ - Van Damme, D. standards and Indicators in Institutional and Programmer Accreditation in Higher Education: Conceptual Frame Work and A Proposal. In UNESCO. Studies on Higher Education: Indicators for Programmer Institutional and Accreditation in Higher. Tertiary Education. Bucharest. (2004).
- ١٧ - Cundrai, L. Enhancing Library Services: An Exploration in Meating Customer Needs Through Total Quality Management. Special Libraries. Vol 86. No 3, (1995). P. 192.
- ١٨ - Johennsen, C. Strategic Issues in Quality Management: Theoretical

- ٢٥ - أبو عيد، عماد؛ ومحمد العريدي. "مؤشرات أداء مكتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية". ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج. نحو تحقيق التميز في المكتبات وخدمات المعلومات: بناء ثقافة للتطوير المستمر في مكتبات الخليج العربي المنعقد في ١٥-١٧ أبريل ٢٠٠٨م. - قطر: الدوحة، (٢٠٠٨م).
- ٢٦ - بامفلح، فاتن. "الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقييمية". بحث مقدم للمؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج. نحو تحقيق التميز في المكتبات وخدمات المعلومات: بناء ثقافة للتطوير المستمر في مكتبات الخليج العربي المنعقد في ١٥-١٧ أبريل ٢٠٠٨م. قطر: الدوحة، (٢٠٠٨م).
- ٢٧ - البادي، وليد؛ وخلود السالمي. "خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس: قياس الجودة من وجهة نظر طلبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس". بحث مقدم للمؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج. نحو تحقيق التميز في المكتبات وخدمات المعلومات: بناء ثقافة للتطوير المستمر في مكتبات الخليج العربي المنعقد في ١٥-١٧ أبريل ٢٠٠٨م. قطر: الدوحة، (٢٠٠٨م).
- ٢٨ - الخثعمي / مسفرة. "جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية". بحث مقدم للمؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج. نحو تحقيق التميز في المكتبات وخدمات المعلومات: بناء ثقافة للتطوير المستمر في مكتبات الخليج العربي المنعقد في ١٥-١٧ أبريل ٢٠٠٨م. قطر: الدوحة، (٢٠٠٨م).
- ٢٩ - معتوق، خالد. التقويم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية: دراسة تطبيقية على كل من مكتبتي جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك سعود. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الخامس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية. - جدة ٢٨-٢٩/١٠/٢٩هـ.
- ٣٠ - درياس، أحمد. إدارة الجودة الكلية. مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع السعودي. رسالة الخليج العربي. ع ٥٠. س ١٤. الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، (١٩٩٤م).
- ٣١ - العتيبي، منيرو محمد غالب. "معايير مقترحة للاعتماد الأكاديمي والمهني لبرامج إعداد

- Lim, D. Quality Assurance in Higher - ٣٥
Education in Developing Countries
Assessment and Evaluation in Higher
Education. Vol 24. no 4. (Dec 1999).
- Billing, D. International Comparisons - ٣٦
and Trends in External Quality
Assurance of Higher Education :
Commonality or Diversity? Higher
Education. 2004 Available at
[http://: www.isisk.un.edu.tr/vandar/daid/pdf](http://www.isisk.un.edu.tr/vandar/daid/pdf)
- Oakland, J. Total Quality - ٣٧
Management. Text With Cases. 2.
Butterworth Oxford (2000), pp. 13.
- المعلمين في الجامعات العربية". رسالة الخليج
العربي. ع ٥٨. س ١٦، (١٩٩٦م).
٣٢ - سلامة، عادل وأمين النبوي. مرجع سابق.
- Frazer, M. Report on the Modalities of - ٣٣
External Evaluation of Higher Education
in Europe (1995-1997). On Higher
Education in Europe. Vol22. no 3,
(1997).
- Elkhawas, E. Quantity Assurance in - ٣٤
Higher Education: Recent progress.
Challenges Ahead, in UNESCO World
Conference on Higher Education.
Paris: Franc. October, (5-7). (1990).