



واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في
مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء
معايير مكتبات التعليم العالي

هويدا سيد محمد عبدالقادر

اخصائية مكتبات ومعلومات - كلية الصيدلة - جامعة جنوب الوادي

د. إيمان سيد عبدالحكيم شاکر

أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد

كلية الآداب - جامعة جنوب الوادي

د. ياسمين سعد محمد محمود

مدرس علم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة جنوب الوادي

DOI: 10.21608/qarts.2024.244093.1783

مجلة كلية الآداب بقنا - جامعة جنوب الوادي - المجلد (٣٣) العدد (٦٢) يناير ٢٠٢٤

الترقيم الدولي الموحد للنسخة المطبوعة ISSN: 1110-614X

الترقيم الدولي الموحد للنسخة الإلكترونية ISSN: 1110-709X

<https://qarts.journals.ekb.eg>

موقع المجلة الإلكتروني:

واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي

الملخص:

تستهدف الدراسة رصد واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL)، وذلك من خلال بيان المفاهيم العلمية المتعلقة بمعايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية بصفه عامة، واستكشاف واقع تطبيق معيار ACRL في المكتبات قطاع الكليات العملية والعلوم الإنسانية بجامعة جنوب الوادي، واعتمدت الدراسة على "المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي باعتباره الأنسب للدراسات الميدانية لمسح آراء مديري المكتبات في بيئة الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة: ارتفاع معدلات غير المتخصصين في مجال المكتبات بنسبة ٦٨.٠٠٪ وهذا يبين محدودية أهل الاختصاص في بيئة الدراسة، بينما جاءت معدلات المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بنسبة ٣٢.٠٠٪ وهذه المؤشرات تبين الفجوة التخصصية لواقع مكتبات الدراسة، بينما كشفت الدراسة عن ارتفاع مؤشرات مبادئ واقع تطبيق معيار ACRL في المكتبات قطاع الكليات العملية والعلوم الإنسانية بجامعة جنوب الوادي بنسب متباينة تبين مدى التزام مكتبات الدراسة بمعايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية، ومن أبرز توصيات الدراسة: ضرورة إسناد الوظائف القيادية بالمكتبات الجامعية إلى المتخصصين في مجال علوم المكتبات والمعلومات، وضرورة الاستعانة بخبراء متخصصين في مجال الجودة لتقديم دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات الأكاديمية، لتنمية مهاراتهم في كيفية تطبيق معايير ضبط الجودة والمعايير العالمية الخاصة بجودة المكتبات.

الكلمات المفتاحية: معايير ضبط الجودة، مكتبات جامعة جنوب الوادي، معايير الفاعلية المؤسسية، معايير مكتبات التعليم العالي ACRL.

تمهيد:

تُعد المكتبات الأكاديمية الحجر الداعم للعملية التعليمية والبحثية؛ فهي تسعى إلى توفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها، وخدمةً للمقررات الدراسية، وتقديم خدمات متميزة تلبي حاجات المستفيدين، وفي ظل التقنيات المعلوماتية التي يشهدها قطاع المكتبات والمعلومات، أصبح من الضرورة مواكبة هذا التطور والاهتمام بضبط الجودة في أداء العمل المكتبي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، وذلك بتطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات الدولية لتحسين العمل وتطويره، وضمان جودة الخدمات فضلا عن رفع كفاءة المستوى التعليمي الجامعي، وتطوير البحث العلمي، ووسيلة من وسائل استمراريتها وتطورها.

وفي ظل التقدم والتطور التقني الذي تشهده المكتبات الأكاديمية، وتنوع خدمات المعلومات المقدمة إلى المستفيدين، كان لزاماً عليها التفكير والبحث عن أفضل الممارسات والوسائل لتحسين أدائها وتطويره. وتُعد برامج ضبط الجودة وتطبيقاتها من أفضل الطرق لتحسين أداء المكتبات وضمان استمرارها، في عصر يقوم على التنافس والتميز، وذلك في ضوء الأهداف الاستراتيجية للمكتبات، لذلك 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 وإحتياجاتهم، وعليه نستعرض فيما يلي واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) وأهم الممارسات المتبعة في ضبط جودة العمل في المكتبات الأكاديمية.

مشكلة الدراسة.

أصبحت النظرة إلى التعليم الجامعي أكثر شمولية وأكثر تعقيدا، فلم تعد مهمة التعليم الجامعي قاصرة على تخريج متخصصين محليين، بل تخرج متخصصين على مستوى دولي، قادرين على تفهم التقدم العلمي الهائل والإنجازات التقنية والتغيرات الهائلة، وهذا لا يتم إلا من خلال إجراء تعديل في المنهج الدراسي لطلاب الجامعات، وتطوير ثقافة الطلاب الجامعيين بما يتماشى مع معتقداتهم وأفكارهم، والتركيز على التكنولوجيا المرنة لإحداث نوع من الموافقة والتواء مع التكنولوجيا المتقدمة، وتمكين الخريجين من استخدام المعايير التي يفرضها السوق العالمي، مثل القدرة على المنافسة وكفاءة الأداء، وفي ضوء مُعانة النظام التعليمي من بعض مظاهر القصور والسلبيات التي تحد من قدرته، وظهور الفجوات المعلوماتية، لاحظت الباحثة العديد من الظواهر المتعلقة بمعايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية، والتي جسدت إشكالية الدراسة الحالية ويمكن استعراضها في مظاهر انخفاض مستويات الوعي المتعلقة بمعايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية بشكل عام ومعيار مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) وغياب الممارسات الضرورية في تجسيد الجودة الشاملة لتقديم الخدمات والأنشطة والمجموعات والبنية التحتية، بالإضافة إلى تفاوت المهارات البحثية والتكنولوجية المتعلقة بالفاعلية المؤسسية في ضوء معيار ACRL بمحل الدراسة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوعًا مهمًا وحيويًا يتعلق بالمكتبات الجامعية، والتي تمثل قمة الهرم العلمي والتعليمي؛ وتتصل بالمجتمع الجامعي والفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي وتعد تلك الدراسة بمثابة استقراء بما يفيد في تشخيص الواقع الفعلي لمعايير الجودة في المكتبات الجامعية لاستثمار نتائجها في خلق حالة من التوازن بين رضا المستفيدين ومستوى الخدمات المقدمة لهم من أجل اشباع حاجتهم استنادا الى مبدأ الفاعلية المؤسسية، والتحسين المستمر لمستوى جودة المكتبات الجامعية بمحل الدراسة، وتقديم صورة واضحة حول واقع معايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية استنادا علي معايير مكتبات التعليم العالي ACRL بالمجتمع الأكاديمي.

أهداف الدراسة:

- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في "رصد واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) " وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:
١. بيان المفاهيم العلمية المتعلقة بمبدأ الفاعلية المؤسسية في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL)
 ٢. رصد واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في المكتبات قطاع الكليات العملية والعلوم الإنسانية بجامعة جنوب الوادي.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق أهدافها في ضوء الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة "ما واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) ؟" وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية الآتية.

١. ما المفاهيم العلمية المتعلقة بمبدأ الفاعلية المؤسسية في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL)
٢. ما واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في المكتبات قطاع الكليات العملية والعلوم الإنسانية بجامعة جنوب الوادي

مجال الدراسة وحدودها:

١. الحدود الموضوعية للدراسة: يتمثل المجال الموضوعي في دراسة واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL).
٢. الحدود المكانية للدراسة: تنحصر الحدود المكانية للدراسة في المكتبات الجامعية بجامعة جنوب الوادي قطاع الكليات العملية والعلوم الإنسانية والمكتبة المركزية بالجامعة.
٣. الحدود الزمانية للدراسة: تمتد الدراسة في حدودها الزمنية للدراسة من مارس عام ٢٠٢٢م إلى أكتوبر عام ٢٠٢٣م وهي نهاية التطبيق العملي للدراسة.
٤. الحدود اللغوية للدراسة: تتناول الدراسة "واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات

التعليم العالي (ACRL) " سواء كانت تلك المعايير باللغة العربية أو الإنجليزية حسب التخصصات الأكاديمية في بيئة الدراسة.
منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على " المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي (العسول، ٢٠٢٠). الذي يعتمد على وصف الظاهرة المراد دراستها ورصد واقعة وتحليلها لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة وذلك في ضوء تطبيق الأسلوب المسحي، باعتباره الأنسب للدراسات الميدانية لمسح آراء مديري المكتبات في بيئة الدراسة، ورصد واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) ووصفها وصفاً كفيًا وتوضيح خصائصها، وتفسيرها وتحليلها للتوصل إلى نتائج أكثر دقة لترتقي الدراسة إلى مرتبة تعميم النتائج (نجاحي،، ٢٠١٩م).
أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحثة في جمع البيانات اللازمة للدراسة على الأدوات الآتية:

١. قائمة المراجعة : قامت الباحثة بإعداد قائمة مراجعة لتغطية الجوانب المختلفة لبيئة الدراسة (واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) (خليفة، ٢٠٠٢) وذلك بغرض تدوين الملاحظات الخاصة ببيئة الدراسة بأسلوب منهجي.
٢. الملاحظة المقننة: ملاحظة واقع معايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية بجامعة جنوب الوادي استنادا علي معايير مكتبات التعليم العالي ACRL (عفيفة،، ٢٠٢٠م).

٣. **المقابلات الشخصية:** مقابلة شخصية قامت بها "الباحثة" مع أشخاص من مجتمع الدراسة هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات؛ لاستغلالها في بحثها وهم " مدراء المكتبات أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمكتبة" ويطلق على هذه الأداة طريقة التحقيق التي تتميز بالاتصال وجهاً لوجه، وتعد هذه الأداة من الأدوات المهمة في البحوث الوصفية لاسيما في جمع البيانات الميدانية (واظني، ٢٠٢١).

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من مكتبات كليات ومعاهد جامعة جنوب الوادي والبالغ عددهم (٢٥) مكتبة في قطاع الكليات العملية(الطب - الصيدلة - طب الاسنان- العلاج الطبيعي- العلوم - التمريض - الهندسة- الزراعة - الحاسبات والمعلومات - المعهد الفني للتمريض- المعهد الفني الصحي ,الحاسبات والذكاء الاصطناعي بالغرقة).

وقطاع الكليات العلوم الإنسانية (التربية - التربية الرياضية -الاعلام - التربية النوعية الآداب - التجارة - الحقوق- الاثار- التربية بالغرقة الالسن بالغرقة - المدينة الجامعية بنين والمدينة الجامعية بنات).

مصطلحات الدراسة:

١. **معايير الجودة:** هي المقاييس التي تقاس بها درجة الإتقان التي تتفق مع متطلبات الزبائن وترضيتهم، بحيث تضمن العمليات الجارية في مؤسسة أو شركة ما مطابقة المنتج للمواصفات المتفق عليها. (الداركة , ٢٠٠١).

٢. **المكتبات الجامعية:**هي تلك المكتبات أو المكتبة التي تنشأ و تمويل و تدار من قبل الجامعات و ذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع

الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين و الإداريين العاملين في الجامعة و كذلك المجتمع المحلي.(التوم، ٢٠٢١م).

٣. **جامعة جنوب الوادي:** تغطي جامعته جنوب الوادي مساحة كبيرة في صعيد مصر شملت محافظتي قنا والبحر الأحمر (الغردقة) ويقع الحرم الرئيسي في مدينة قنا التي تقع على بعد ٦٠٠ كيلو متر جنوب القاهرة، و تشمل الجامعه واحد وعشرون كلية ومعهدين، في حين بدأت الدراسة في جامعة جنوب الوادي ، فرع من جامعة أسيوط سابقا، في أكتوبر ١٩٧٠ . وتم فصل جامعة جنوب الوادي من جامعة أسيوط في ٢ يناير ١٩٩٥ بالقرار الجمهوري رقم ٢٣. تلتزم الجامعة بتقديم دور الاكبر للخدمة الاجتماعية في منطقة صعيد مصر ، فالجامعه تعد مؤسسة بحثيه موجهه للطلاب ومتعارف عليها اقليميا وبها ٥٥٨٧٢ طالب في العام الدراسي ٢٠٢٠ ٢٠٢١، وتجذب الجامعة طلاب من جميع المحافظات بمصر والدول الأخرى ، و ١٧٨٦ عضو هيئة تدريس ومعاون قد تم تدريبهم في أفضل المؤسسات وجابوا للجامعة الأفاق العالمية التي تثرى البيئة التعليمية .

٤. **معييار ACRL :** جمعية مكتبات الكليات والبحوث (ACRL) هي جمعية التعليم العالي لأمناء المكتبات وتمثل ACRL قسم من جمعية المكتبات الأمريكية والتي تمثل اكثر من ١٢٠٠٠ من أمناء المكتبات الأكاديمية والبحثية والأفراد المهتمين وهو المنظمة الفردية الوحيدة في أمريكا الشمالية التي تطور البرامج والمنتجات والخدمات لمساعدة أمناء المكتبات الاكاديمية والبحثية علي التعلم والابتكار والقيادة داخل المجتمع الأكاديمي

وتأسس المركز عام ١٩٤٠ وهو ملتزم بتطوير التعلم وتحويل المنح الدراسية (ACRL ، ٢٠١٧م).

الدراسات السابقة:

تم البحث والتقصي عن دراسات سابقة باللغتين العربية والأجنبية ذات صلة بموضوع الدراسة الحالية، فمن خلال البحث المستفيض، وبتصفح المواقع الإلكترونية العربية والأجنبية في محاولة للعثور على دراسات سابقة في "بنك المعرفة المصري" حول الدراسات التي أجريت على اتجاهات الدراسة الحالية ("واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) وما يقابل هذه الكلمات باللغة الإنجليزية، وقد تبين للباحثة أنه ليس هناك دراسات تناولت معايير مبدأ الفاعلية المؤسسية، لذا حاولت الباحثة التعرف بنماذج من هذه الدراسات في اتجاهات أخرى، للاطلاع على الاتجاهات والجوانب التي ترتبط أو تتعلق بموضوع الدراسة، ولمساعدة الباحثة في استخلاص المنهجية الملائمة لدراساتها ومجرياتها الميدانية، كما أنه تم ترتيب الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) ترتيباً زمنياً من الأحدث إلى الأقدم مع الاقتصار على الدراسات من عام ٢٠٢٣م إلى ٢٠١٣م كما هي في الآتي:

الدراسات العربية:

١. دراسة إحمدانة، وفاء إبراهيم محمد الأمين. (٢٠٢٢). معايير الجودة في مكتبات جامعة القرآن الكريم: دراسة تطبيقية ومقارنة : هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة القرآن الكريم، وتبنت الدراسة المنهج المسحي الميداني عن طريق عمل دراسة معايير جودة المكتبات الأكاديمية للهيئة القومية لضمان التعليم والاعتماد وتطبيقها على

المكتبات من أجل الوصول إلى نتائج تساعد في معرفة هل تصلح للتطبيق في مشروع جودة مكتبات كليات الجامعة، كما توصلت الدراسة إلى بعض النتائج ومن أبرزها غياب الرؤية الشاملة والنظرة الاستراتيجية لدور المكتبات الجامعية في الحصول على الجودة وعدم توافر مخصصات مالية لتطوير المكتبات، كما توصي الدراسة بمجموعة من التوصيات ومن أهمها مراعاة أولويات المكتبات الجامعية واحتياجاتها وتطوير الواقع الحالي بما يتلائم مع متطلبات المكتبة والتعرف على احتياجات المستفيدين وخبراتهم ليتم التخطيط للخدمات والبرامج التي تعكس احتياجاتهم (حمدانة ، ٢٠٢٢م).

٢. دراسة السيد، هبة الله سليمان عثمان، عبدالبر، رندة ابراهيم ابراهيم، و ابراهيم، خالد حسين. (٢٠٢٢). الاطار العام للوعي المعلوماتي بالتعليم العالي باستخدام معايير ACRL: دراسة ميدانية على طلاب الفرقة الأولى بكليات العلوم البحتة والتطبيقية وكليات العلوم الاجتماعية بجامعة حلوان. هدفت الدراسة إلى معرفة واقع مهارات الوعي المعلوماتي لدى طلاب السنة الأولى بكليات العلوم البحتة والتطبيقية والاجتماعية بجامعة حلوان، باستخدام المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي، وأداة "الاستبيان" الذي تم تطويره بناءً على معايير ACRL لكفاءة الوعي المعلوماتي بالتعليم العالي، وتمثلت أبرز النتائج في: توافر مهارة صياغة رؤوس موضوعات الأبحاث، والقدرة المتوسطة على تحديد الاحتياج المعلوماتي بوضوح ودقة لدى غالبية مجتمع الدراسة، وتميزت فئة العلوم التطبيقية في صياغة رؤوس الموضوعات والتساؤلات ومراجعتها وتنقيحها، تميزت فئة العلوم التطبيقية في "البحث عن المعلومات"، فيما بدا ضعف القدرات البحثية لدى فئتي العلوم البحتة والاجتماعية لعدم تدريب الطلاب على استخدام قواعد البيانات، برزت مهارة فئتي العلوم البحتة والتطبيقية في اختيار المصادر الداعمة للأبحاث تبعاً لنوع المحتوى، بينما افتقر طلاب العلوم الاجتماعية لتلك

المهارة فضلا عن ضعف تحديد مدى كفاية المعلومات المجمعة، ضعف مهارات حسن إدارة وقت العملية البحثية والتقييم النقدي لدى طلاب الفئات الثلاثة، توافر المهارات اللغوية والتكنولوجية بقدر محدود لدى الطلاب، أظهر الطلاب معرفة ببعض قضايا الاستخدام الأخلاقي والقانوني للمعلومات إلا "قضايا حقوق الملكية الفكرية والافتباس والانتحال والأمانة العلمية". وفيما أكد طلاب الفئات الثلاثة على قلة الإسهامات الجامعية الداعمة لمهارات الوعي المعلوماتي لديهم سواء داخل المقررات الدراسية أو خارجها؛ تم تقديم تصور مقترح لمقرر "الوعي المعلوماتي" يهدف لتنمية مهاراته لدى طلاب السنة الأولى بمختلف التخصصات. وتمثلت أهم التوصيات في الاستعانة بخبرات أساتذة وأخصائي المعلومات بالجامعة في التجهيزات والأنشطة اللازمة لتنمية الوعي المعلوماتي بكافة مستوياته، وتقديم المكتبة الجامعية خدمات الإرشاد والتوجيه والرد على الاستفسارات عبر منصة التواصل الاجتماعي لمساندة الطلاب منذ بداية رحلة التعلم الذاتي بالمرحلة الجامعية الأولى. (السيد ، ٢٠٢٢).

٣. دراسة تومي، عبدالرزاق، و بوسمغون، إبراهيم. (٢٠٢١). تمكين اختصاصي المعلومات ودوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: استهدفت الدراسة الاهتمام ببيئة عمل اختصاصي المعلومات كونها من الرهانات المكتبية والمعلوماتية الحديثة، خاصة في ظل المتغيرات المتعلقة بالنواحي العلمية والتكنولوجية والتنظيمية والسلوكية، لذلك فإن الاهتمام بتمكين اختصاصي المعلومات يعد محور اهتمام معاهد وأقسام علوم المكتبات من جهة والمكتبات بمختلف أنواعها من جهة ثانية. وفي هذا الإطار جاءت دراستنا هذه والتي تهدف إلى التعرف على دور تمكين اختصاصي المعلومات ومدى مساهمته في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية من خلال دراسة ميدانية على مستوى مكتبة جامعة الحاج لخضر -باتنة وقد توصلنا إلى أن تمكين اختصاصي المعلومات

يعتبر شرطاً أساسياً وأولى الخطوات نحو تحقيق الجودة الشاملة، ولا يمكن للمكتبات الجامعية أن تحقق الجودة الشاملة ما لم يكن اختصاصي المعلومات ممكناً إدارياً ونفسياً وفنياً. (تومي، ٢٠٢١م).

٤. دراسة خليفة (٢٠١٩) عن أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود. استهدف الباحث من الدراسة التعرف على تطوير أداء العمل بالمؤسسات الحكومية، وتحقيق مبدأ الجودة معيار وليس شعار بتطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، من خلال نطاق عمل واضح ومنهجية مثالية تعكس النتائج المرجوة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومن أهم النتائج التي وردت في الدراسة: أن تطبيق أدوات قياس الجودة الشاملة هي أهم عوامل نجاح تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، أن تطبيق التخطيط الاستراتيجي وأبجديات وعناصر التخطيط للجودة، يعتبر من أهم أساسيات تحقيق مفهوم الجودة الشاملة، وأن عدم تطبيق مفهوم بطاقة الأداء المتوازن يعيق تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة (خليفة، ٢٠١٩).

٥. دراسة البداعية، شيماء بنت سعود بن ناصر بن راشد، العوفي، علي بن سيف، و الحجي، خلفان بن زهران بن حمد. (٢٠١٨). معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، وذلك استناداً على معايير مكتبات التعليم العالي ومؤشرات، "دوبي" (Dube)، إضافة إلى الكشف عن الصعوبات التي تحد من تطبيق تلك المعايير. واعتمدت الدراسة على المنهج المزجي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات الكمية من مجتمع الدراسة البالغ عددهم ١٠٩ موظفين، بينما استخدمت المقابلة الشفوية شبه المقيدة، كأداة تكميلية

للحصول على بيانات مفصلة و متعمقة في موضوع الدراسة. وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل ٨٥ استبانة، في حين استخدم التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) لتحليل البيانات النوعية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: • كشفت الدراسة عن وجود تطبيق عال إلى متوسط لمعايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بالجامعة، إذ حصل معيار الدور التعليمي على أعلى درجة موافقة في تطبيقه، وبلغ متوسطه الحسابي ٤.١٠، في حين حصل معيار البنية الأساسية والمرافق على أدنى درجة موافقة في تطبيقه، وبلغ متوسطه الحسابي ٣.٣٧. وأظهرت النتائج فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ تبعا لمتغير الخبرة في محور معيار خدمات المعلومات ولصالح ذوي الخبرات التي تفوق ١٥ سنة. • أفاد ٧٥٪ من العاملين في المكتبات الأكاديمية بالجامعة، بوجود صعوبات إدارية، ومالية، وتقنية، ولغوية، تحد من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة. خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، وأهمها: تأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة في المكتبة مهمتها تهيئة المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة، والإشراف على تنفيذ عملياتها، وحل الصعوبات التي تعترض تطبيقها. (البداعية، ٢٠١٨م).

الدراسات الأجنبية:

Total Quality Management in Medical Library of the University Medical Center (2017)

وذكر Duren في دراسته، أمثلة على مشاريع إدارة الجودة في بعض المكتبات الألمانية، ومن هذه المشاريع: إدارة الجودة في المكتبة الطبية

إذ للمركز الطبي بجامعة هامبورغ إيبندورف Hamburg-Eppendorf قررت الإدارة العليا للمركز الطبي الحصول على شهادة الأيزو للمكتبة الطبية في عام ، ٢٠١٥ وفي هذه الفترة طبقت المكتبة إدارة الجودة، وأعدت كل الوثائق اللازمة لدليل الجودة وتأسيس مجموعة إدارة الجودة، كما جهز ملف للمشاريع القديمة التي نفذتها المكتبة، وتوضح أن المكتبة ليست بمنأى عن الاهتمام بالجودة، ومن بين هذه المشاريع: مشروع منصة التعلم الإلكتروني، ومشروع مركز تدريب الموظفين، وبعد تسعة أشهر من العمل حصلت المكتبة الطبية على شهادة الأيزو ٩٠٠.

Total quality management for sustainable development: Process based system models(2006)

أجريت هذه الدراسة في جامعة (غوتلاند فيسبي السويد)، وهدفت إلى إظهار أوجه الترابط الممكنة بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة، وتوصلت إلى أن نماذج العملية يمكن استخدامها لتنظيم عدد كبير من مؤشرات التنمية المستدامة.

Chumchit, Saechan. The Continuing Education Needs of Academic Librarians in the South of Thailand. Advisor, over. Simmons College. 2017

تناولت هذه الدراسة الميدانية واقع مجموعة من المكتبات الأكاديمية في جنوب تايلاند، وكان مجتمعها الدراسي مديري وأمناء المكتبات الأكاديمية عينة الدراسة. واعتمدت الدراسة على الاستبيانات كأداة رئيسية للحصول على المعلومات والبيانات. وقد تم تحليل البيانات عن طريق وضع التكرارات والنسب المئوية، وتفسير النتائج المرتبطة بها. وهدفت هذه الدراسة إلى تقصي احتياجات التعليم المستمر والدوري لأمناء المكتبات الأكاديمية في جنوب تايلاند، وتصوراتهم حول تلك الاحتياجات، وركزت بشكل أساسي على تحديد احتياجات التعليم المستمر ذات الصلة بالتطورات التكنولوجية

والتغيرات في بيئة العمل. وتبين من نتائج الدراسة أن المستفيدين أشاروا إلى وجود تأثير أو اهتمام أكبر من أمناء المكتبات الأكاديمية في الموضوعات المتعلقة بشبكة الإنترنت والتشغيل الآلي في المكتبات الجامعية، ثم الربط الشبكي وتقاسم الموارد والوصول إلى المعلومات في البيئة الإلكترونية، ثم المسائل الإدارية، ثم البحث في قواعد البيانات على الإنترنت، وكذلك فهرسة الموارد الإلكترونية، ثم الشبكات التعاونية بين المكتبات الجامعية، ووجود نظرة عامة تجاه المكتبات الرقمية. وقد أشار أمناء المكتبات إلى أهمية العمل الجماعي في المكتبات والتعليم المستمر، والإعلام والإعلان عن الخدمات المتاحة، وأهمية التعامل الإيجابي مع المستفيدين ومساعدتهم، وضرورة زيادة الأوقات المخصصة للتعليم المستمر، ووجود أثر كبير للحوافز والدعم للتوجه نحو التدريب والتعليم المستمر.

Fawz, Abdallah. Service Quality in The Reference Services of The Lebanese American University (LAU) Libraries: Gap analysis Advisor, Anderson. Simmons College ٢٠١٦.

ركزت هذه الدراسة على قياس وتقييم نوعية الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة اللبنانية الأمريكية وتحديدًا الخدمات المرجعية، واعتمدت بشكل أساسي على عقد لقاءات متكررة مع المستفيدين لتقييم الخدمات المتاحة لهم ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم. وقام الباحث بتوزيع (٤٠٠) استمارة على مستخدمي تلك المكتبات، لمعرفة رأيهم ووجهات نظرهم في الخدمات المتاحة لهم؛ لتحديد مواقف المستفيدين من جودة الخدمات. وسعت الدراسة لتقييم الفجوة بين تصورات المستفيدين وتوقعاتهم حول الخدمات بالمقارنة مع واقع تقديمها وإتاحتها في المكتبات عينة الدراسة، وذلك من خلال الأبعاد والعوامل التالية: الملموسات - الموثوقية - الاستجابة - المشاركة الوجدانية والتفاعل الإيجابي مع المستفيدين. وتوصلت لوجود فجوة ملموسة

بين تصورات المستفيدين وتوقعاتهم حول الخدمات وبين الواقع الفعلي لتقديم الخدمات في تلك المكتبات. وتؤيد هذه الدراسة فرضية أو فكرة (الموثوقية) بوصفها أهم وأفضل السبل في تقييم الخدمات التي تقدمها المكتبات، ومدى الإفادة منها، ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين.

Hernon, Peter. Calvert, Philip. E-service Quality Libraries: Exploring its Feature and Dimensions. Library and Information Science Research, June 2015.

تركز هذه الدراسة على نوعية الخدمة الإلكترونية في المكتبات الجامعية مع الكشف عن ملامحها وأبعادها ومدى جودتها، وتأثيرها على مستوى الخدمات المقدمة. وقد تم تطبيق الدراسة على فئات من طلاب الجامعات، وكان الهدف هو معرفة مدى تأثير الوسائل الإلكترونية، ودورها في حكم الطلاب على الخدمات المقدمة لهم، وتقييمهم لها. وأشارت الدراسة إلى التوجه الكبير للمكتبات لإتاحة الخدمات الجديدة المعتمدة على الوسائل الإلكترونية الحديثة، ومن أبرزها الإنترنت وكذلك إتاحة المصادر الرقمية الإلكترونية، والاستغناء عن الشكل الورقي المطبوع. من خلال الاشتراك بالقواعد العلمية والدوريات الإلكترونية في مختلف قطاعاتها وموضوعاتها التي تخدم مختلف قطاعات وفئات المستفيدين. كما أكدت الدراسة على ضرورة الاستماع إلى آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة، وأهمية وجود قنوات اتصال فعالة بين المكتبات والمستفيدين منها، مما يمكنها من معرفة وتحديد الأبعاد المختلفة التي يجب وضعها في عين الاعتبار لتطوير الخدمات والارتقاء بمستواها.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة : يأتي الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة أن هذه الدراسة هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) لذلك تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول الأسس النظرية لمعايير الجودة وإبراز متطلبات ومعوقات تطبيقها في المكتبات الجامعية؛ كما تتفق مع بعض الدراسات في أهمية قياس وتقييم أداء المكتبات الجامعية، وتعتبر جميع الأبحاث السابقة الواردة دراسات مرجعية، أما فيما يخص مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية فتتمثل في: المساهمة في إعداد وتأصيل الإطار النظري، والتعرف على مدى تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي؛ لذلك يمكن القول أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة، من حيث هدفها ومنهجها ومجتمعها الدراسي، واتجاهاتها البحثية فهي تقوم على استكمال أحد الجوانب التي لم تعالجها الدراسات السابقة في تناولها واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL) لذلك فالدراسة الحالية تتكامل مع الدراسات السابقة ولا تكررهما.

السمات العامة (البيانات الديموجرافية) :

تتمثل البيانات الديموجرافية في المعلومات التي المعبر عن مجموعات من الأشخاص والتي يستهدف منها بيان الصفات النوعية لتلك النوعية من الأشخاص، وذلك لبيان الخصائص التي يتمتع بها مجتمع الدراسة، وللحصول على معلومات دقيقة لتعميق الفهم المتعلق ببيئة الدراسة. ويمكن

استعراض البيانات النوعية المتعلقة بمجتمع الدراسة من المدراء من خلال
الجدول الآتي :

جدول رقم (١) المتغيرات النوعية لمجتمع الدراسة.

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	١٣	52.00%
أنثى	١٢	48.00%
الإجمالي	25	100.00%

يبين الجدول السابق ارتفاع المتغيرات النوعية من الذكور بنسبة ٥٢.٠٠% وهذه المتغيرات تداخلت فيها نشأة بعض الكليات والمتغيرات الوظيفية المرتبطة بالمسابقات التوظيفية، لذلك يعد متغير النوع من المتغيرات التي تتحكم فيه العديد من المحركات داخل بيئة العمل بالمكتبات الجامعية، بينما جاءت مؤشرات المتغيرات النوعية للإناث بنسبة منخفضة (٤٨.٠٠%) وهذا ترجعه الباحثة للمتغيرات السابقة بالإضافة إلى حداثة إنشاء أقسام المكتبات والمعلومات في صعيد مصر. ويمكن بيان المتغيرات التخصصية لمجتمع الدراسة كما هو مبين في الجدول الآتي :

جدول رقم (٢) المتغيرات التخصصية لمجتمع الدراسة.

التخصص	التكرار	النسبة
متخصص (المكتبات والوثائق والمعلومات)	٨	32.00%
غير متخصص (تخصصات أخرى)	١٧	68.00%
الإجمالي	25	100.00%

يبين الجدول السابق ارتفاع متغيرات غير المتخصصين في مجال المكتبات وهذا يبين محدودية أهل الاختصاص في بيئة الدراسة حيث وصلت المؤشرات الى (٦٨.٠٠٪) وهذا يبين مدى الحاجة في بيئة الدراسة الى وجود برامج تختص بالتنمية المهنية حتى تتماشى تلك المعايير المهمة بالمكتبات الأكاديمية، بينما جاءت معدلات متخصص (المكتبات والوثائق والمعلومات) في المرتبة الثانية وهذا يبين مدى الحاجة الى الاستعانة بالمتخصصين حيث يقدم المختص في المكتبات والمعلومات ما يحتاجه المجتمع من معلومات بالإضافة الى تمكين الناس من التواصل مع مجتمع المعلومات والتفاعل والاستفادة من المعلومات في جميع جوانب حياتهم، وتطوير المعرفة والابتكار والخيال والإبداع والتواصل الثقافي.

لذا كان من الضروري امتلاك العاملين في مجال المكتبات والمعلومات المعرفة والمهارات المتخصصة في مجال العمل، فضلا عن المهارات التوظيفية. يعتمد المستوى المطلوب من المعرفة والمهارات على مؤهلاتهم الرسمية، والخبرة في العمل، والتطوير المهني من خلال التعليم المقدم لهم في الكليات والجامعات، بينما يكتسبون المهارة والخبرة في تقديم الخدمات النوعية من خلال تلبية احتياجات العملاء من المعلومات وتشجيعهم على اكتساب مهارات محو الأمية المعلوماتية، وتسهيل عملية بناء المعرفة،

تتمثل المتغيرات العلمية للدراسة في كونها عبارة عن كل ما يقبل القياس ونعني هنا القياس الكمي والكيفي، ويطلق على كل أمر يقبل التغيير مسمى المتغير، وأهم ما يميز المتغيرات هي عنصري التأثير والتأثر، وتقوم الباحثة بتحديد العلاقات بين جميع المتغيرات وبضبط كافة هذه العلاقات ومدى

ارتباطها ببيئة الدراسة. ويمكن من خلال الجدول التالي بيان المتغيرات العلمية لمجتمع الدراسة.

جدول رقم (٣) المتغيرات العلمية لمجتمع الدراسة.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
4.00%	1	دكتوراه
0.00%	-	ماجستير
8.00%	2	دبلوم دراسات عليا
88.00%	22	مؤهل عالي (ليسانس - بكالوريوس)
100.00%	25	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق ارتفاع درجة (ليسانس - بكالوريوس) بنسبة ٨٨.٠٠٪ وهذا المعدل يبين تضامنه مع الجداول السابقة ويبين حاجة مجتمع الدراسة الى مزيد من الاهتمام بالجوانب العلمية والحصول على درجات علمية بشكل مستمر. بينما جاءت مؤشرات (دبلوم دراسات عليا) في المرتبة الثانية بنسبة ٨.٠٠٪ وجاءت معدلات الحاصلين على درجة الدكتوراه بنسبة ٤.٠٠٪ وهذا يبين المحدودية في المتغيرات العلمية ويبين الفجوات النوعية بين درجات المؤهلات العلمية لمجتمع الدراسة . في ضوء الاختصاصات العلمية تتغير المهام التي يقوم بها أمناء المكتبات قد تختلف استنادا إلى حجم ونوع المؤسسة، إلا أن هناك العديد من المهام الأساسية التي يقوم بها معظم أمناء المكتبات والتي تشمل: تنظيم كتب المكتبة والمجموعات والموارد الأخرى بحيث يمكن العثور عليها بسرعة وبسهولة، مساعدة زوار المكتبة في إجراء البحوث والعثور على المعلومات والمراجع

اللازمة، وتخطيط برامج المكتبة والأحداث والفعاليات، وتوجيه الموظفين والمتطوعين، ومساعدة العملاء على الوصول إلى أجهزة الحاسوب في المكتبة والإبحار في شبكة الإنترنت والبحث عن المواد الجديدة واختيار الكتب الجديدة. ويمكن في الآتي بيان واقع المتغيرات التخصصية الدقيقة لمجتمع الدراسة في التالي:

الجدول رقم (٤) المتغيرات التخصصية الدقيقة لمجتمع الدراسة

النسبة	التكرار	التخصصات العلمية	المتغيرات التخصصية الدقيقة لمجتمع الدراسة
32.00%	8	المكتبات والوثائق والمعلومات	
20.00%	5	علم الاجتماع	
4.00%	1	لغة عربية	
4.00%	1	لغة انجليزية	
4.00%	1	أثار	
36.00%	9	غير مذكور التخصص	
100.00%	25	الإجمالي	

يبين الجدول السابق ارتفاع معدلات التخصصات غير المذكورة في مجتمع الدراسة بنسبة ٣٦.٠٠% وهو معدل يبين عدم اشتماله على المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، حيث جاء مؤشر المكتبات والوثائق والمعلومات في المرتبة الثانية بنسبة ٣٢.٠٠% حيث تعتمد مهنة أمين المكتبة على عدد كبير من المهارات والمؤهلات، وأهمها هو التفاعل مع الأفراد الآخرين ولهذا يجب أن يكون أمين المكتبة من الأفراد الاجتماعيين، كي يتمكن من التواصل وإنجاز المهام المطلوبة.

بينما جاءت المتغيرات التخصصية الدقيقة المتخصصة في علم الاجتماع في المرتبة الثالثة بنسبة ٢٠.٠٠٪ وهذا يبين مدى الضعف التخصصي المتواجد في بيئة الدراسة وما يترتب عليه من عدم الاتساق مع المعايير والمنظمة للعمل في المكتبات الأكاديمية، لتحقيق جودة الأداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تتوفر على تقديمها المكتبات الجامعية، لم يعد خيارًا يمكن أن تأخذ به أو تتركه هذه الفئة المميزة والتميزة من المكتبات الأكاديمية؛ بل أصبح ضرورة حتمية فرضها سعيها للحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يمنحها مكانة متقدمة بين نظيراتها وقدرة على المنافسة، وضمان تشارك المعرفة، وتوحيد الجهود، وتوفير الوقت والمال إضافة إلى الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تحري المعايير المعتمدة وتطبيق قياسات الأداء الكمية المناسبة على مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدم بتلك المكتبات.

لذلك تعبر سنوات الخبرة عن مجموعة المهارات والمعرفة التي يكتسبها شخص أو مجموعة في وظيفة معينة، أو خلال فترة زمنية محددة. وهي ما يعبر عن مدى و مقدار معرفة الموظف بالقواعد والأسس المعتادة لذات القطاع تقاس بعدد سنوات ممارسته لهذه المعرفة وهي سنوات العمل الفعلية سواء كانت مدة متصلة أو منفصلة، ويمكن بيان متغيرات سنوات الخبرة لمجتمع الدراسة من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٥) متغيرات سنوات الخبرة لمجتمع الدراسة.

النسبة	التكرار	التخصص
20.00%	٥	أقل من خمس سنوات
20.00%	٥	من ٥ إلى ١٠ سنوات خبرة
60.00%	١٥	من ١٠ سنوات فأكثر
100.00%	25	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدلات متغيرات سنوات الخبرة لمجتمع الدراسة من ١٠ سنوات فأكثر الى نسبة ٦٠.٠٠٠٪ وهو مؤشر يدعم متغير الدرجات الوظيفية غير المتخصص، وذلك اتساقا مع واقع الجداول السابقة وفرص التوظيف التي تم إتاحتها للمتخصصين فى السنوات الأخير ونشأة الأقسام في جنوب الصعيد بينما جاءت متغيرات أقل من خمس سنوات ومن ٥ إلى ١٠ سنوات خبرة متساوية كم حيث المعدل العددي والنسبي ويبين حاجة بيئة الدراسة إلى مزيد من المتخصصين الذين يتمتعون بالخبرة والاختصاص العلمي لدعم المكتبات في البيئة الأكاديمية .

كما أن مدة الخبرة العملية تختلف من شخص إلى آخر ومن وظيفة إلى أخرى وهناك عوامل كثيرة تؤثر على اكتساب الخبرات في المكتبات وإمكانية التطور مع التقدم التقني والعلمي.

واقع تطبيق مبدأ الفاعلية المؤسسية في مكتبات جامعة جنوب

الوادي في ضوء معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL)

تهدف الفاعلية المؤسسية إلى تحقيق أهدافها ضمن الخُطط التي تضعها، بحيث تخلق توازناً بين رغبتها في تحقيق هذه الأهداف وبين فُدره الأشخاص العاملين فيها، وهذا من أجل زيادة مُعدّل الأداء الوظيفي لكل

فرد بالمكتبة، وتهدف إدارة أي مؤسسة معلوماتية أو مكتبة إلى تفاعل جهود الأفراد والجماعات لتحقيق أهدافها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية. ويمكن بيان مؤشرات قيام مدى قيام مكتبات الدراسة بتوثيق نجاحاتها والأنشطة والفعاليات المنعقدة بها من خلال واقع الجدول الآتي:

الجدول رقم (٦) معدلات توثيق مكتبات الدراسة لنجاحاتها والأنشطة والفعاليات المنعقدة بها.

مستوى الدلالة	قيمة كا ٢	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
١ ٠٠	١٤.٤٨	0.6455	٢.6	25	2	6	17
				100.00%	٨.٠٠%	٢٤.٠٠%	٦٨.٠٠%

يبين الجدول السابق أن (٦٨.٠٠%) من مجتمع الدراسة موافق ومؤيد قيام مكتبات الدراسة في قيامها بتوثيق نجاحاتها والأنشطة والفعاليات المنعقدة بها، بينما أكد على ذلك ٢٤.٠٠% وهو ما يبين ارتفاع معدلات عمليات توثيق الفعاليات والأنشطة كونها تبين ما تقوم به مكتبات الدراسة من جهد وهذا التوثيق يشمل النقاط الصور أو الفيديو لتوثيق الفعاليات وتدوين الملاحظات في الوقت الحالي يحافظ على التفاصيل المهمة ويمكن أن يكون ذا قيمة كبيرة للفعاليات المستقبلية وإذا تم القيام بذلك بشكل صحيح، ويساعد التوثيق والتصوير في الوصول السريع والسهل إلى المعلومات و توسيع فريقها وعرض إنجازاتها وأبرز أعمالها ويمكن إعادة استخدامها في الفعاليات المستقبلية والترويج لها وزيادة الوعي بها واستخدامها في تنمية وتحسين أداء المكتبات الجامعية بشكل استراتيجي ، ويمكن بيان مؤشرات مكتبات الدراسة تجاه مشاركة النتائج بعد اعداد

التغذية الراجعة وتحديد احتياجاتها ومن ثم تلبيتها، وإجراء التحسينات المستمرة. من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٧) معدلات مشاركة النتائج بعد اعداد التغذية الراجعة وتحديد احتياجاتها ومن ثم تلبيتها، وإجراء التحسينات المستمرة.

مستوى الدلالة	قيمة كا ٢	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
٢ ٠٠٠	٧.٢٨	0.71181	2.44	25	3	8	14
				100	%١٢.٠٠	%٣٢.٠٠	%٥٦.٠٠

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدلات سعي مكاتب الدراسة بمشاركة النتائج بعد اعداد التغذية الراجعة وتحديد احتياجاتها ومن ثم تلبيتها، وإجراء التحسينات المستمرة بنسب %٥٦.٠٠ - %٣٢.٠٠ وهذه المعدلات تبين أن مشاركة التجارب والنتائج أمر مهم وحاسم لنجاح العمل، لأن المعرفة الجماعية التي يمتلكها جميع الأعضاء داخل المكتبة هي أحد الأصول الأكثر قيمة. فهي تمكّن من أداء الأعمال بشكل جيد وتضمن سير الاعمال بسلاسة وفعالية. كما أنها توفر ميزة تنافسية وتقدم القيمة الحقيقية للإفادة من التجارب المعلوماتية ويمكن بيان مدى قيام مكاتب الدراسة بتطوير الأدلة التي توضح سياستها وانشطتها في ضوء الجدول الآتي :

جدول رقم (٨) مدى قيام مكاتب الدراسة بتطوير الأدلة التي توضح سياستها وأنشطتها.

مستوى الدلالة	قيمة كا ٢	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
٢ ٠٠٠	١٢.٠٨	0.65064	2.56	25	2	7	16
				100	%٨.٠٠	%٢٨.٠٠	%٦٤.٠٠

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدلات تأييد مجتمع الدراسة بتطوير الأدلة التي توضح سياستها وانشطتها في مكتبات الدراسة بنسب ما بين (٦٤.٠٠٪ - ٢٨.٠٠٪) وهو معدل يبين مدى المواكبة في تطوير الادلة والسياسات والانشطة يتمثل التحدي الرئيسي الذي لا يزال يوجهه أمناء المكتبات في زيادة الوعي بموارد المكتبة وتشجيع مستخدميها على الاستفادة من موقع المكتبة كنقطة انطلاق للبحث. لكن من دون واجهة محدثة وتنقل سهل الاستخدام، لن يستفيد الكثير من الباحثين استفادة كاملة من جميع الفرص التي توفرها مكتبات مؤسساتهم ويمكن بيان مدى سعي مكتبات الدراسة لقياس النتائج بما يتماشى مع الرسالة المؤسسية، من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (٩) مدى سعي مكتبات الدراسة لقياس النتائج بما يتماشى مع

الرسالة المؤسسية

مستوى الدلالة	قيمة ك ا ٢	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي ي	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
ع	٥	0.4082	٢.٨	25	٠	5	20
د				10	%٠.٠٠٠	%٢٠.٠٠٠	%٨٠.٠٠٠

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معدل موافقة مجتمع الدراسة على سعي المكتبة لقياس النتائج بما يتماشى مع الرسالة المؤسسية بنسب ما بين (٨٠.٠٠٪ - ٢٠.٠٠٪) وهذه المؤشرات تبين اجماع مجتمع الدراسة على اتساق النتائج التي تم التوصل إليها مع رسالة الجامعة والتي هي "جملة أو عدة جمل توضح غرض منشأة ما، والذي يميزها عن منشأة أخرى مشابهة". فرسالة الجامعة تحدد مجال عمليات المنشأة في ضوء مخرجاتها، كما أنها

تتضمن فلسفة الإدارة الاستراتيجية للمنشأة. فالرسالة توضح الجامعة ومنتجها أو خدماتها الرئيسية، واحتياجات العميل الأساسية التي تحاول المنشأة إشباعها. واختصاراً الرسالة الواضحة والمفيدة هي التي تصف قيم وأولويات الجامعة. ويمكن بيان تطور المكتبة من المخرجات لكي تتماشى مع نتائج الشئون المؤسسية والادارية والطلابية من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (١٠) تطور المكتبة من المخرجات لكي تتماشى مع نتائج الشئون المؤسسية والادارية والطلابية.

مستوى الدلالة	قيمة كا ٢	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي ي	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
٠.١٣٦	١.٩٦	0.4899	2.64	25	٠	9	16
				100	%٠.٠٠٠	%٣٦.٠٠٠	%٦٤.٠٠٠

يبين الجدول السابق ارتفاع معدل قيام مكاتبات الدراسة بتطور المكتبة من المخرجات لكي تتماشى مع نتائج الشئون المؤسسية والادارية والطلابية. بنسب ما بين (%٦٤.٠٠٠ - %٣٦.٠٠٠) وهذه المؤشرات تبين حرص مكاتبات الدراسة على التنسيق مع الشئون الادارية والمؤسسية والطلابية وهو ما يبين منهجية التشارك والتكامل والتعاون للوصول الى الارتقاء وايجاد كفاءة الأداء، واستمراريته عبر مراحل النمو والتطور المؤسسي.

بينما يؤدي ذلك الى تشارك في المسؤولية، والجاهزية لتفادي الأزمات والحالات الطارئة، والعمل بخطوات نكية ووضوح للرؤية ووحدة للهدف ونضج القيادة وتنظيم الأدوار ودقة التخصص ومنهجية التفكير في إطار المنشأة الرائدة (الجامعة) وتتناغم الأهداف وتعمق التجارب وتنتقل الخبرات ومضاعفة الإنتاجية بالثقة في كفاءة مخرجات العملية التعليمية، ويمكن من

خلال الاتي بيان واقع تطور مكاتب الدراسة تماشيا مع ارشادات الاعتماد للمؤسسة في الجدول التالي:

جدول رقم (١١) واقع تطور مكاتب الدراسة تماشيا مع ارشادات الاعتماد للمؤسسة

مستوى الدالة	قيمة كا ٢	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي ي	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
٠.١٦٢	١.٩٦	0.4899	2.64	25	0	9	16
				100.0%	0.00%	36.00%	64.00%

يتضح من الجدول السابق وجود ارتفاع ملحوظ في واقع تطور مكاتب الدراسة تماشيا مع ارشادات الاعتماد للمؤسسة حيث جاءت المعدلات النسبية ما بين (٦٤.٠٠٪ - ٣٦.٠٠٪) وهذا يبين التزام مكاتب محل الدراسة بتلك الارشادات والاعتمادات المؤسسية لذلك يمكن الاهتمام بمجالات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج أوعية المعلومات المختلفة، وينبغي على العاملين في المكاتب ومرافق المعلومات تطوير قدراتهم المهنية وأن يكون لهم دور فعّال متميز في دعم البنية المعلوماتية في المؤسسات التي يعملون فيها لذلك تمثل تلك المحاور اسس عمليات التطوير في ضوء الارشادات والاعتماد المؤسسي، ويمكن بيان دور مكاتب الدراسة في كيفية مساهمتها في دعم وتعليم طلابها من خلال الجدول الاتي :

الجدول رقم (١٢) دور مكتبات الدراسة فى كيفية مساهمتها فى دعم وتعليم طلابه

مستوى الدلالة	قيمة كا ٢	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجم الي	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق
⋮	٣٣٤٤	0.33166	2.88	25	0	3	22
⋮	١٤٤٤			100	%٠.٠٠٠	%١٢.٠٠٠	%٨٨.٠٠٠

يبين الجدول السابق ارتفاع معدلات دور مكتبات الدراسة فى كيفية مساهمتها فى دعم وتعليم طلابها بنسب ما بين (%٨٨.٠٠٠ - %١٢.٠٠٠) وهذا المعدلات تبين مساهمة مكتبات الدراسة فى الاهتمام بالعملية التعليمية ودعمها حيث تؤدي دورًا عمليًا فى تقاسم الموارد العلمية، حيث تتم مشاركة الموارد المادية مثل الكتب والدوريات والأفلام ومقاطع الفيديو والبرامج وقواعد البيانات الإلكترونية والأدوات المتخصصة مثل أجهزة العرض بالإضافة الى تقديم الخدمات الاستباقية والتي تشمل الخدمات المتجاوبة الحفاظ على المواد الاحتياطية، والإجابة عن الأسئلة المرجعية، وتوفير الإرشادات الببليوغرافية. لذلك يعد دورها محوريا فى دعم العملية التعليمية والعمل على تطويرها بشكل مستمر كونها جزء أساسي لا يتجزأ من مؤسسات التعليم العالي و إنها تخدم غرضين متكاملين: دعم المناهج الدراسية بحيث يحصل الطلاب على مواد المكتبة التعليمية المطلوبة ودعم المساعي البحثية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب.

نتائج الدراسة:

١. بينت الدراسة أن مفاهيم التي تدور حول مصطلح المعايير تعبر في جلها عن المقاييس التي يمكنها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها، وتوضع هذه المعايير بواسطة الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها والوكالات الحكومية وتعكس ما يمكن أن يطبق عليه بالحد الأدنى أو الشيء المثالي أو العمليات أو الإجراءات وهي عادة إما مقاييس كمية أو تقييم نوعي.
٢. أكدت الدراسة أنه هناك اختلاف في مفهوم الجودة في بين تخصص المكتبات والمعلومات والتخصصات الأخرى فالجودة تعني من وجهة نظر المكتبيين: أنها أسلوب تفكير، ومنهج عمل، وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات الجامعية وأنها منهجاً علمياً ووسيلة فاعلة للتطوير والنهوض بمستويات الأداء في مؤسسات المعلومات.
٣. عبرت مفاهيم الدراسة عن مبررات تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية تتحصر في المستجدات و التحديات التي تواجه التعليم العالي والزيادة الكبيرة في إعداد الطلاب ضغوط العولمة والتحديات العلمية والتكنولوجية والتوسع في الفرص التعليمية والتحديات الاقتصادية : كخصخصة التعليم الجامعي والتحديات البيئية من تزايد الاهتمام بالتعليم البيئي والتنمية المستدامة.

٤. كشفت الدراسة أن البنية العامة لمعيار (ACRL) يتمثل في جوهر المعايير في القسم المعنون "المبادئ ومؤشرات الأداء". وهو يستهدف تطابق المبادئ والمؤشرات على جميع أنواع المكتبات الأكاديمية.
٥. بينت الدراسة أن معايير المكتبات في التعليم العالي التي وضعتها ACRL توفر إطارًا للتفكير بشكل استراتيجي فيما يتعلق بقيم المكتبة ودورها وإسهاماتها في الفاعلية المؤسسية، وتعمل كدليل للمكتبات الأكاديمية، يساعدها في دفع واستدامة دورها كشريكة في تعليم الطلاب، وتحقيق مهام المؤسسة الأكاديمية، ووضع المكتبات كقادة لعملية التقييم والتحسين المستمر في الحرم الجامعي
٦. بينت الدراسة أن أسباب الفاعلية المؤسسية تجاه مدي مساهمة المكتبات بتحديد وتطوير وقياس النتائج التي تساهم في الفاعلية المؤسسية مرتفعًا نسبيًا وهذا يبين حرص مكتبات الدراسة على تطبيق معايير الجودة والالتزام بالمبادئ المؤسسية ويمكن استعراض نماذج من ذلك في التالي:

توصيات الدراسة

١. حتمية توفير المواد التعليمية والتدريبية والأدلة الإرشادية الخاصة بتعليم المستفيدين كيفية استخدام مصادر المكتبة وقواعد البيانات، وفق واستراتيجيات البحث في شكل مطبوع وإلكتروني لتوزيعها على المتدربين، وتوفير هذه المواد على موقع مكتبة الكلية للاطلاع عليها.
٢. ضرورة دعم البنية التحتية للمكتبات الجامعية بمختلف أنواعها، بتوفير أجهزة ومعدات وبرمجيات ذات علاقة بالحواسيب وشبكة الإنترنت ونظم إدارة المكتبات.

٣. ضرورة إشراك العاملين في المكتبات الجامعية في القرارات الإدارية فيما يخص مصادر المعلومات وجودة خدمات المعلومات لأداء العمل بشكل أفضل ودرجة جودة عالية.
٤. أن تسند الوظائف القيادية بالمكتبات الجامعية إلى المتخصصين في مجال علوم المكتبات والمعلومات.
٥. ضرورة تفهم إدارة المكتبة وإدارة الجامعة لمتطلبات تطبيق معايير ومؤشرات الجودة للخدمات والمصادر المكتبية وإعطاء العاملين في المكتبة الصلاحيات دون التدخل الروتيني في مجال اختصاصهم المعلوماتي.
٦. تأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة مهمتها تهيئة المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة، والإشراف على تنفيذ عملياتها، وحل الصعوبات التي تعترض تطبيقها في ضوء معيار (ACRL).

المصادر والمراجع

الدرادكة، مأمون، وآخرون. (٢٠٠١). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .

الشامي, محمد احمد;. (١٩٩٠). قاموس البنهاوي لمصطلحات المكتبات والمعلومات : الانجليزي - عربي . القاهرة: دار الفكر العربي .

الطويل، أكرم رضا وأغا، أحمد عوني أحمد . (٢٠١٠). متطلبات ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأثرها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تحليلية لآراء القيادات الادارية في جامعة الموصل. المؤتمر العلمي الرابع حول جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة.

العوذ, فائقة الأمين. (٢٠١٤). أثر تطبيق نظم ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء خدمة التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية علي جامعتي الخرطوم والسوان للعلوم والتكنولوجيا ولاية الخرطوم خلال الفترة من ٢٠١٠ الي ٢٠١٣ ، [رسالة دكتوراة]، جامعة شندي ، قسم علوم إدارة الأعمال ٢٠١٣ .

بخيت، صفاء عبدالله محمود، و عبدالله، فضل عبدالرحيم. (٩ مارس، ٢٠١٩م). مدى تحقيق معايير المباني والأثاث المكتبات العامة في السودان: دراسة استكشافية لولايته الخرطوم وسنار. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات مج7 ، ع ١٢٤ ، الصفحات ٣١٥ - ٣٣٨ .

حوتية، فطيمة الزهراء، و حوتية، عفيفة. (٥ ، ٦ ، ٢٠٢٠م). تقنيات أدوات البحث العلمي في جمع البيانات. ، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، الصفحات ع٥ ، ١٦٥ - ١٧٧ .

خضير, عناية محمد. (٢٠٠٧). واقع معرفة وتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها. [رسالة ماجستير], جامعة النجاح الوطنية, كلية الدراسات العليا .

خليفة, عصام الدين محمد ابو العنين. (٢٠١٩). أثر تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية : دراسة تطبيقية علي جامعة الملك سعود, [رسالة دكتوراة], الجامعة السودانية للعلوم والتكنولوجيا .

خليل شرقي. (٢٠١٦). دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء مؤسسات التعليم العالي دراسة لآراء عينة من الاساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية ، [رسالة دكتوراة], جامعة محمد خضير بسكرة ، إدارة الأعمال.

رقاد, صليحة. (٢٠١٤). تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية افاقة ومعوقاته : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري, [رسالة دكتوراة], جامعة سطيف .

سامح نور أحمد محفوظ. (٢٠٢٢م). تكنولوجيا المشاركة في مصادر المعلومات بالمكتبات الأكاديمية: دراسة مسحية. مشاركة المعرفة بين المؤسسات ذات المصالح المشتركة - الفرص والتحديات (الصفحات ٥١-٨٧). مسقط: الجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي .

شعبان عبد العزيز خليفة. (٢٠٠٢). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات (المجلد ٣). القاهرة، الجيزة: الدار المصرية اللبنانية.

طلبة، إسرائ أسامة محمد. (٤, ٦, ٢٠١٨م). أساليب صياغة الاستشهادات المرجعية في الرسائل الجامعية. المجلة العلمية لكلية الآداب، ع ٦٥، الصفحات ١٠١ - ١١٥.

لرقط، علي. (٢٠٠٩). إمكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر. المبررات والمتطلبات الاساسية: دراسة ميدانية بكلية الاداب والعلوم الانسانية جامعة الحاج الاخضر، [رسالة]، جامعة باتنة، كلية التربية.

محمد عبدالوهاب العزاوي. (٢٠٠٥). ادارة الجودة الشاملة . الأردن: جامعة الاسراء الخاصة.

محمد موسى الشمراني. (١٦، ٢٠١٨م). دراسة تحليلية للطرق المنهجية وموثوقية الأدوات والمعالجة الإحصائية المستخدمة في بعض البحوث التربوية المنشورة في المجلات العلمية المحكمة. مجلة البحث العلمي في التربية، ١٩٤، ج ٧، الصفحات ٥٣ - ٧٠.

ملیكة واظني. (٦، ٢٠٢١). المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات. مجلة العلوم الإنسانية، مج ٥، الإصدار ٢، الصفحات ١٧٩ - ١٨٧.

نجلاء سيبيوك إسماعيل الحاج عبدالقادر، و نجاحي. (١٧، ٢٠١٩م). أهمية المنهج الوصفي للبحث في العلوم الإنسانية. مجلة مقاليد، ع ١٦٤، الصفحات ٤٣ - ٥٤.

ياسر نبوي محمود و أحمد عبادة العربي. (٨ مارس، ٢٠١٧م). إدارة التميز في المكتبات الجامعية العربية: دراسة تحليلية للدوافع ومتطلبات ومراحل التطبيق. المؤتمر القومي العشرون: إعادة الهندسة الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف (صفحة ٩٨). الإسكندرية: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف.

يونس مليح ، عبدالصمد العسول. (٧، ٢٠٢٠). المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، ع ٢٩٤، الصفحات ص ٣٦ - ٦٤.

ACRL Research Planning and Review Committee. “2016 Top Trends in Academic Libraries: A Review of the Trends and Issues Affecting Academic Libraries in Higher Education.” C &R L News 77, no. 6 (June 2016): 274–81.
<https://doi.org/10.5860/crln.77.6.9505>

Association of College & Research Libraries-ACRL (2011) Standards for Libraries in Higher Education. Chicago, Illinois.30 p
Australian Library and Information Association. "Standards and Guidelines for Australian Public Libraries . 2011. Available from: <http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLS>
Dale H Besterfield et al(2003),TQM 3rd ed., Pearson Education in south Asia. ISBN 81-7758- 412-X

Huber, R (2001). The Impact of Standards Guided Equity and Problem Solving Institute on Participating Science Teachers and their Students, School Science and mathematics, 101(6), PP319-327.

Iannuzzi, Patricia, and Jeanne M. Brown. “ACRL’s Standards for Libraries in Higher Education: Academic Library Directors Weigh In.” C &R L News 71, no. 9 (October 2010): 486–87 .

Jennifer Rowley(2005), Making sense of the quality maze: perspectives for public and academic libraries, Library management Vol.26 NO.8/9.

Martensen, A, et al, (2000), Measuring student Oriented quality in higher education; application of the Eccii methodology, available at: www.Blweb.it/esœ/Tgmhe 2/29 Pdf

Reality of Applying the Principle of Institutional Effectiveness in Libraries of South Valley University in The Light of Standards of the Association of College and Research Libraries (ACRL)

Abstract

The study aims at monitoring and investigating reality of applying quality control standards in university libraries at South Valley University in the light of the standards of higher education libraries (ACRL) through determining scientific concepts of quality control standards in university libraries in general and through investigating reality of applying (ACRL) in particular in libraries of the Practical Colleges and Humanities sector in South Valley University.

The study relied on the survey approach through relying on its descriptive and analytical aspects because of being the most suitable one for field studies. This is mainly aimed for investigating and surveying opinions of managers of libraries concerned in this study. The study reached a lot of findings, and the most significant of which are the following: there is a higher rate reaching (68.00%) of non-specialists in libraries. This indicates limited competence in the study environment. The study also found out that the rates of library and information professionals were only (32.00%). These indicators prove the specialized gap of the reality of study libraries. However, the study revealed high indicators of applying the principles of (ACRL) standard in libraries in the faculties and humanities sector in South Valley University in varying ratios showing the extent of

the study libraries' adherence to quality control standards in university libraries.

The most prominent recommendations of the study include: there is a need to assign leadership positions in university libraries to specialists in library and information sciences. This is in addition to recommending the need to have experts who are specialists in quality management and university management to provide training courses for academic library workers to develop their skills in how to apply quality control standards, and all new international standards related to library quality.

Keywords: quality control standards, libraries in South Valley University, standard of institutional effectiveness, Higher Education Libraries Standards (ACRL)