تقييم خدمات المكتبات بالجامعية العربية المفتوحة طبقاً للمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

إعداد
د. عاطف محمد عبد المجيد الحداد
الجامعة العربية المفتوحة – المقر الرئيس
أ.د. أحمد عبادة العربي
أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية الآداب – جامعة طنطا

المستخلص:
تتناول الدراسة تقييم الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة العربية المفتوحة، فتبدأ بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وتختص منه بمعيار الخدمات التقليدية، والخدمات الرقمية، كما عرفت الدراسة بالجامعة العربية المفتوحة ومكتباتها المنتشرة في فروعها بالدول العربية، فتناولت الهيكل التنظيمي لها، ودورها في دعم التعليم المدمج، كما تناولت العاملين بمكتبات الجامعة العربية المفتوحة واعدادهم ومدى التزام مكتبات الجامعة بتطبيق المعايير.

ثم قامت الدراسة بتطبيق معياري خدمات المكتبات التقليدية بكافة مؤشراته من خدمة الإرشاد والتوجيه، الخدمات المرجعية، وخدمات الإعارة والحجز، وانتقلت الدراسة إلى معيار الخدمات الرقمية وتناولت فيه البحث في قواعد البيانات، البث الانتقائي، الإذاعة الإلكترونية، والمسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية.
وأوضحت الدراسة توافر معيار خدمات المكتبات التقليدية بنسب مئوية وصلت إلى 100% في أغلب الفروع بينما معيار الخدمات الرقمية فقد تطابق في الفروع المختلفة للجامعة بنسب تراوحت ما بين 30 - 70 %.

بينما أوصت الدراسة بضرورة دمج معياري الخدمات التقليدية والرقمية للمكتبات، مع وضع معايير تقسم المكتبات الى ثلاث فئات للتميز بين المكتبات الكبيرة الحجم والصغيرة.

الكلمات المفتاحية: الجامعة العربية المفتوحة - خدمات المكتبات التقليدية - خدمات المكتبات الرقمية - المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية – المكتبات الجامعية.

0/0 تمهيد:

المكتبات الجامعية من أهم المواقع داخل الجامعة، ولديها اسهامات إيجابية لتحقيق الأهداف الجامعية المتمثلة في خدمة المجتمع، أو الأبحاث والدراسات العلمية، وفي تبسيط العملية التعليمية، وتعد المكتبة الجامعية عنصراً أساسياً في عمليات تقييم أداء الجامعات، وزيادة ترتيبها بين الجامعات على المستوى المحلي والعالمي. **(زايد، 2008)**

ولقد اختلفت معايير الاعتماد بحسب الدول فعلى سبيل المثال بجنوب أفريقيا يهتم الاعتماد بالمؤسسات التي تقوم برامجها الدراسية، بينما في الدول الأوربية يهتم الاعتماد بالتقويم المؤسسي وبأهداف وغايات البرامج، ويختلف الأمر بطبيعة الحال في الولايات المتحدة الأمريكية فبقصد بالاعتماد العملية الخاصة بالكليات للدراسة الذاتية ومراجعة النظير الداخلي للتأكد من جودة ما يقدم ولتحسين عمل المؤسسة. **(الحكيمي، 2009)**

ويتكون معيار الاتحاد العربي للمكتبات للاعتماد الأكاديمي على 11 معيار، ويضم كل معيار منها مجموعة عدداً من الأسئلة تصل في مجموعها إلى 550 سؤال، وفي كل معيار توجد مجموعة من المؤشرات تكون هذا المعيار وبداخل المؤشرات تتوفر بعض الدلائل التي تكشف كافة مناحي العمل الفني والإداري داخل المكتبة الجامعية، وفي بداية كل معيار يتم إجمال ما تم الوصول إليه ومن ثم تفصيل المؤشرات الداخلة في هذا المعيار. **(إبراهيم، 2013)**. ولما كانت المكتبة الجامعية هي الركيزة الأساسية في الجامعة لدعم البحث العلمي، والمساعدة الحثيثة لأعضاء هيئة التدريس قبل الطلاب في الحصول على مصادر المعلومات سواء للدراسة أو للبحث العلمي بكافة مستوياته، سواء في المراحل الدراسية الأولى، أو مراحل الدراسات العليا، أو أبحاث الترقي للسادة أعضاء التدريس، فوجب أن يتوافر لها معايير تساعد في قياس مدى التزام تلك المكتبة الجامعية بما يؤدي بها إلى تأدية مهامها بكل سهولة ويسر واحترافية، وبخاصة في عصر تقدمت فيه المكتبات الرقمية لتحتل مراكز متقدمة عن المكتبات التقليدية.

1/0 أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة الحالية في كونها تناولت معايير الاعتماد الأكاديمي التي صدرت عن طريق الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تحت مسمى المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وقامت الدراسة بتطبيق معياري الخدمات التقليدية والخدمات الرقمية على مكتبات الجامعة العربية المفتوحة، وتم التعرف على الممارسات المتبعة لذلك، بهدف رفع مستوى أداء المكتبات بالجامعة العربية المفتوحة، وأهمية هذه الدراسة كونها من الدراسات القليلة، بل ويمكن النادرة من هذا النوع لفروع مكتبات جامعية في عدة دول، لذا يأمل الباحث أن تكون الدراسة مدخلاً للتعرف على واقع جودة خدمات المكتبات الاكاديمية بالجامعة العربية المفتوحة.

2/0 مشكلة الدراسة:

سعت المكتبات الاكاديمية دائما إلى تحقيق الهدف الذي أنشئت من اجله وهو تلبية متطلبات المستخدمين لتلك المكتبات، والحصول على نسبة رضا عالية من الخدمات التي تقدمها لهم المكتبات الأكاديمية، وترتكز المعايير الأساسية الخاصة بخدمات المكتبات على تقييم وتطوير والعمل على تحسين تلك الخدمات، وما الدور المنوط بالمستخدمين للمكتبات الاكاديمية لتطوير وتحسين الخدمات، وأخيراً الدور الاجتماعي للمكتبة. وقد قامت الجامعة العربية المفتوحة بإنشاء مكتبة جامعية بكل فرع من فروعها السبع عند افتتاح تلك الفروع وخلال السنوات الماضية حصلت الجامعة على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها ومكوناتها الاكاديمية من جهات الاعتماد المحلي في تلك الدول وكذلك الاعتماد من الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة.

وضمنياً تم اعتماد المكتبات كمكون من المكونات الأساسية للاعتماد الأكاديمي للجامعة إلا أن ذلك كان منفرداً بكل فرع، ولم يكن هناك تقييم موحد لكافة المكتبات الجامعية بفروع الجامعة العربية المفتوحة لقياس مدى تطابق مؤشرات معايير موحدة عليها. وقد سعت الدراسة إلى عرض معياري الخدمات التقليدية

والخدمات الرقمية في ضوء معايير الاتحاد العربي للمكتبات، وتطبيق تلك المعايير على المكتبات الجامعية للجامعة العربية المفتوحة بفروعها كافة للوقوف على مدى التزام مكتبات الفروع بالمعيارية المطلوبة لتأدية مهامها على أكمل وجه.

3/0 مصطلحات الدراسة:

1/3/0 المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية:

هو معيار تم إصداره للمرة الأولى عام 2013 من خلال الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ويهدف إلى مساعدة المكتبات الجامعية إلى الارتقاء بمقومات عملها، ومواكبة التغيرات الحاصلة في المجال. **(البوسعيدي والبادي، 2014)**، ويحتوي المعيار على مجموعة من المؤشرات ما بين التنظيم المالي والإداري، وعضوية الاتحادات المهنية، وبناء المجموعات وتنميتها، والحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية. **(محمد،2024)**

2/3/0 المكتبات الأكاديمية Academic Libraries:

عرفها **(قاسم، 1984)** بأنها هي "المكتبات التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة مرحلة جامعية أولى وطلبة دراسات عليا وأعضاء هيئة تدريس، فضلاً عن امتداد خدماتها خارج الجامعة، بحيث تشمل أيضاً الباحثين من خارج الجامعة." كما تم تعريفها بأنها مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية مع أوعية المعلومات وإتاحتها وتنظيمها وتجهيزها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي. **(إبراهيم، 2012)**،

وقد عرفتها **(عميمور، 2012)** بأنها "المكتبة الملحقة بالجامعة أو بمعهد عالي وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من التخصصات، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية والتطبيقية والبحتة وكافة التخصصات.

4/0 تساؤلات الدراسة:

قامت الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

1-ما مفهوم معايير الاعتماد الأكاديمي؟

2-ما المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية؟

3-ما مدى توافر معيار خدمات المكتبات التقليدية في مكتبات الجامعة العربية المفتوحة؟

4-ما مدى توافر معيار خدمات المعلومات الرقمية في مكتبات الجامعة العربية المفتوحة؟

5/0 أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1-التعرف على معايير الاتحاد العربي للمكتبات (اعلم) الخاصة بالاعتماد الأكاديمي للمكتبات الجامعية.

2-التعرف على تطبيق خدمات المكتبات التقليدية والرقمية في مكتبات الجامعة العربية المفتوحة؟

3-المقارنة بين نتائج تطبيق تلك المعايير بفروع الجامعة العربية المفتوحة.

6/0 منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في تحقيق أهداف الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً أسلوب دراسة الحالة، حيث قام بوصف الظاهرة محل الدراسة وتجميع البيانات المختلفة حولها وترتيبها وتنظيمها وصولاً للنتائج، واتبع في ذلك الدراسة النظرية من خلال الكتب والمراجع والدراسات التي ترتبط بصورة مباشرة بالموضوع، مع الدراسة الميدانية والتي تم اعتمد فيها قائمة مراجعة اعتمدت على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية لبيان مدى تطبيق مكتبات الجامعة العربية المفتوحة لها.

7/0 حدود الدراسة:

1/7/0 الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوعياً التعريف بمعايير الاعتماد الأكاديمي للمكتبات الجامعية الصادرة من الاتحاد العربي للمكتبات (اعلم) مع تطبيق معيار الخدمات التقليدية خدمات المعلومات الرقمية بفروع الجامعة العربية المفتوحة.

2/7/0 الحدود المكانية: تم حصر الدراسة في مكتبات الجامعة العربية المفتوحة في فروعها السبعة (جمهورية مصر العربية - دولة الكويت – المملكة العربية السعودية – سلطنة عمان – لبنان – الأردن – مملكة البحرين)

3/7/0 الحدود الزمنية: العام الجامعي 2022-2023.

8/0 الدراسات السابقة:

في التالي يستعرض الباحث مجموعة من الدراسات السابقة التي تتشابه إلى حد ما مع الدراسة التي سيقوم بها تجاه معايير الاعتماد الأكاديمي ومدى تطبيقها بمكتبات الجامعة العربية المفتوحة.

1/8/0 الدراسات العربية:

1- يونس، سارة محمد (2024). قياس جودة خدمات المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية باستخدام معيار أعلم للمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. أطروحة ماجستير. إشراف السيد النشار. الإسكندرية. جامعة الإسكندرية. قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات.

برزت مشكلة الدراسة من ملاحظة الباحثة لعدم وجود مقياس معياري موحد يتم استخدامه في مكتبات جامعة الإسكندرية، فضلاً عن عزوف الطلاب عن التردد على مكتبات الجامعة وتفضيلهم لمكتبة الإسكندرية، فكان لزاماً تطبيق المعيار العربي الموحد لقاس جودة خدمات المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية، ومعرفة مواطن الضعف والقوة في الخدمات المقدمة، وصولاً للتطوير الذي يلزم لتلبية احتياجات المستفيدين. واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني، وبعد جمع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن عينة الدراسة تطبق معايير الخدمات والأنظمة بنسبة 0.74%، ويشير هذا المستوى من التطبيق المرتفع إلى الإدراك القوي لأهمية تطبيق المعايير بمكتبات جامعة الإسكندرية، أما بالنسبة لمعايير الإدارة والتنظيم فقد توصلت الدراسة إلى أن 0.63% يطبقون المعايير، وقد لمست الباحثة من خلال مناقشتها للعاملين بالمكتبات محل البحث عدم قناعة نسبة كبيرة منهم بجدوى المشاركة.

2- علي، محمد عبد الحميد محمد (2023). واقع خدمات المعلومات في مكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنيا: دراسة استكشافية باستخدام مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. أطروحة ماجستير. إشراف إبراهيم حسن أبو الخير، متولي علي محمد. المنيا. جامعة المنيا. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.

تناولت الدراسة خدمات المكتبات والمعلومات بمكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنيا، حيث كان الهدف الرئيسي للدراسة هو تقييم خدمات المكتبات والمعلومات التي تقدمها مكتبات المعاهد، باستخدام معيار ومؤشرات أعلم لقياس أداء المكتبات المدرسية الذي صدر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات عام 2013، وتوصلت الدراسة إلى أن المكتبات محل الدراسة تعتمد في تقديم خدماتها على الشكل التقليدي، نظراً لعدم وجود المقومات المادية والتأهيل البشري لتقديم خدمات في شكل غير تقليدي، كما توصلت الدراسة إلى صعوبة استخدام المعيار العربي الموحد في تقييم المكتبات المدرسية ذات الحجم الصغير وانتهت الدراسة بتوصية ضورة توفير المقومات المادية والبشرية لتواكب العصر عند تقديم الخدمات، وتوفير فرص تدريب للعاملين بالمكتبات على تقديم خدمات ذات طابع عصري.

3- الخطيب، أميمة محمد طلعت محمد (2021). معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية مقارنة. جامعة القاهرة. كلية الآداب. مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. ع27.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي للمكتبات الجامعية بجامعة الأزهر بعد حصولها على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مع دراسة معايير الهيئة والتعرف على أوجه القصور بها، للحكم على ما إذا كانت تصلح للتطبيق على المكتبات الجامعية بالفعل، ومدى استيفاء المكتبات الجامعية لجامعة الأزهر لهذه المعايير وما يمكن التحقق منه واستكماله للحصول على الجودة، متبعة في ذلك المنهج المسحي الميداني باستخدام قائمة مراجعة تحتوي على البنود المتوفرة في معايير الهيئة القومية، ولقد توصلت الدراسة إلى أن تلك المعايير لا تكفي بالغرض المطلوب ولا تفي بالحكم على مكتبات جامعة الأزهر وتحقيق الحد الأدنى منها للحصول على معيار الجودة.

4- أيوب، نسرين (2021). المعايير والمواصفات القياسية لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة للمكتبات الجامعية اللبنانية. أطروحة دكتوراه. بيروت. جامعة بيروت العربية. كلية العلوم الإنسانية.

تناولت الدراسة المعايير والخصائص القياسية لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية اللبنانية حيث اعتمدت على معايير الايزو 11620 ومعيار 16439، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ان الخدمات التي تقدمها المكتبة للطلاب وفقاً لمعايير الأيزو بأوجهها المختلفة نالت رضا الطلاب، بالإضافة إلى توفير المكتبة لمستفيديها الكتب الحديثة وقيامها بالدورات التدريبية مما يساهم في تقوية علاقة الطلاب بالمكتبة الجامعية وجعلهم يحصلون على مستوى متميز من الجودة في أعمالهم، ومن ابرز الصعوبات الصعيد التقني، وبطئ خدمة الانترنت، كما أن التقيد بمعايير الأيزو 11620، و 16439 كان محققاً بنسبة كبيرة.

5- دفع الله، مدثر دفع الله محمد (2020). تقييم مكتبات جامعة سنار وفقاً لمعيار أعلم. أطروحة ماجستير. إشراف منال أحمد عبد الماجد إدريس الخرطوم. جامعة النيلين. كلية الآداب.

أجريت الدراسة للوقوف على واقع مكتبات جامعة سنار من ناحية التنظيم والإدارة والخدمات التي تقدمها لمجتمع مستفيديها، اعتماداً على مؤشرات المعيار العربي الموحد للمكتبات اعلم، واعتمد الباحث على المنهج الوثائقي أو التاريخي عن طريق الرجوع لأدبيات الموضوع والدراسات السابقة، والمنهج الوصفي التحليلي بجانبيه المسحي ودراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أن هناك ثلاثة محاور اتفقت تماماً مع معيار أعلم، وثمانية وثلاثون بنداً من البنود مع معيار أعلم بنسبة 39.1%، وأوصت الدراسة بأن يواكب الهيكل التنظيمي التعديلات والتحديثات متى ما احتاج الأمر لذلك، وأن يتم تخصيص ميزانية منفصلة لمكتبات الدراسة من ميزانية الجامعة.

6- أبو عيد، عماد محمد (2018). مؤشرات أعلم لقياس أداء المكتبات: دارسة تحليلية تطويرية. Cybrarians Journal. ع52.

هدفت الدراسة إلى تحليل مؤشرات أداء الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى اقتراح آلية عملية لتطبيق المؤشرات، وتوصلت الدراسة إلى افتراض مجموعة من المكتبات في العالم العربي ليتم تطبيق تلك المؤشرات عليها، مع إصدار المؤشرات في مجلدين منفصلين بدلا عن مجلد واحد، وكذلك الاهتمام بإثراء الورش التدريبية عن المؤشرات لتوعية باستخدامها، وأخيرا تطوير وتنقيح بعض المؤشرات.

7- العبيدي، ميسون عبد الكريم، وآخرون (2018). دور مؤشرات الأداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق. مج1. ع1.

قامت الدراسة بالتفرقة ما بين تقويم الأداء والمعايير المخصصة لذلك، وتقييم الأداء، كما قامت الدراسة بالتعريف بأشهر معايير التقييم العربية والعالمية، ثم قامت بتطبيق بعض تلك المعايير على مكتبة الجامعة التكنولوجية لتساعدها في وضع تصور كامل لإدارة المكتبة، وانتهت الدراسة إلى بعض التوصيات لتصحيح الأداء ورفع مستوى تقديم الخدمات للمستفيدين من المكتبة الجامعية.

8- إبراهيم، خالد حسين (2017). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "اعلم": دراسة تجريبية على المكتبة المركزية بجامعة حلوان. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. ع18. 177-206.

سعت الدراسة إلى التعرف على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، من حيث البنية والمؤشرات الأساسية، ثم مقارنته بمعيار مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية، ومعيار جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحوث، ثم اختباره من خلال تطبيقه على المكتبة المركزية بجامعة حلوان، وذلك لبيان مدى تكامله وقابليته للتطبيق في مكتبات الجامعات العربية، وقد أوصت الدراسة بتجنب الاسهاب في المؤشرات وضرورة احداث توازن بين مؤشرات المعايير، فضلاً عن أهمية تقديم نماذج للمؤشرات وبدائل الاختيارات وطرق توزيع الدرجات النسبية لكل معيار ومؤشر، بحيث يكون من اليسير على كل مكتبة أن تقوم بالتقويم الذاتي وبصفة مستمرة.

9- العفيف، نانسي كمال حسن (2013). درجة تطبيق مكتبات الجامعات الأردنية لمعايير الاعتماد الأكاديمي: دراسة حالة. أطروحة ماجستير. إشراف محمد تيسير أبو شريعة. عمان (الأردن). جامعة جرش. كلية العلوم التربوية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مكتبات جامعتي جرش واليرموك، بالإضافة إلى التعرف على درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية بكلا الجامعتين، وتكون مجتمع الدراسة من أكثر من 40 ألف طالب وأستاذ، أما العينة فتألفت من 381 فرداً من مجتمع المستفيدين، وتم عمل استبانة من 42 فقرة، وتحليل بياناتها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية SPSS. كما تم التحقق من بيانات الجامعتين عن طريق معايير الاعتماد الأكاديمي لمكتبات الجامعات الأردنية.

وأفرزت الدراسة عدد من النتائج منها: عدم تطبيق المكتبات عدد من المعايير مثل معايير ذوي الاحتياجات الخاصة، بينما التزمت المكتبات بعدد من المعايير مثل المساحة وعدد الكتب والدوريات.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها: تهيئة المكتبة لغايات استخدامها من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة، وتعريف الطلاب الجدد بطرق استخدام المكتبة.

2/8/0 الدراسات الأجنبية:

1. Men, Joseph Manasseh (2017). The role of academic libraries in the accreditation of undergraduate programs: a case study of federal university of technology Minna, Niger state. Library philosophy and practice. University of Nebraska – Lincoln.

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور المكتبات الأكاديمية في اعتماد برامج طلاب المرحلة الجامعية، وترتكز الدراسة على خمسة أهداف بالاعتماد على أمناء مكتبات الجامعة، وبلغ عددهم 97 موظف، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم اختبار فرضية واحدة عند المستوى 0.05، مع معدلات التكرار والجداول والنسب المئوية لذلك. كما تم تحليل النتائج بطريقة T-Test للبحث عن المكتبات التي تشارك بنشاط في جميع عمليات الاعتماد الاكاديمي منذ البدء فيها، وانتهت الدراسة إلى أن هناك عدد من القيود مثل مقدار التمويل الغير كافي يؤثر على عدم تمكين المكتبات الاكاديمية من أداء وظائفها بفعالية، ولذا يجب البحث عن مصادر تمويل بديلة، كما أوصت الدراسة بتكليف الموظفين أصحاب

المهارات العالية، وأصحاب الخبرات بالوظائف القيادية، كما انتهت الدراسة إلى ضرورة استثمار المكتبات الاكاديمية في الموارد الالكترونية، لتواكب التطور العالمي الذي يتجه إلى العالم الرقمي.

2. Broady-Preston, Judith (2011). Measuring the quality, value and impact of academic libraries: the role of external standards. Performance measurement and metrics. Vol 12 (2).

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور وملائمة المعايير الخارجية في إظهار قيمة وتأثير خدمات المكتبات الأكاديمية والتميز في خدمة المستفيدين، وقد تم تقييم معياران من المعايير المستخدمة في المملكة المتحدة، وباستخدام تقنيات متعددة لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج قيمة وتأثير وجودة المكتبات الأكاديمية في بيئة الركود، كما أظهرت ضرورة مشاركة المستفيدين في الأنشطة التي تقدمها المكتبات، وفي النهاية أكدت الدراسة على ضرورة بقاء المكتبات الأكاديمية كعنصر أساسي ولاعب فعال في المؤسسات الجامعية لما لها من تأثير كبير في الحياة الجامعية.

أهداف الاعتماد الأكاديمي في المجال الجامعي:

الاعتماد الأكاديمي دائما يحاول أن يحقق مجموعة من الأهداف والتي من شأنها تطوير العمل وتحسينه أما للمؤسسة التعليمية، أو برامجها العلمية التي تقوم بتوفيرها لمنتسبيها، ويهدف دائماً لضمان أداء متميز على المستويين الأكاديمي، والتربوي، ولرفع كفاءة المؤسسة، كما أن الهدف الرئيس عادة ما يكون ابراز الجوانب السلبية والايجابية في محتوى برامجها، ومحاولة تلافي السلبيات والارتقاء بالإيجابيات، كما أنه من اهم أهداف الاعتماد الاكاديمي مواكبة التغيرات التي تحدث في المجالات المعرفية المختلفة، بتنشيط البرامج الأكاديمية وتحديثها بشكل مستمر.

وهناك العديد من الأهداف التي أشار إليها المتخصصون ومنها ما أشار به **(عبد المعطي، 2009)**:

- تشجيع التعاون ما بين المؤسسات التعليمية في تبادل الخبرات، وإبراز دور الاعتماد في منح الجامعة مكانة متميزة بين اقرانها من الجامعات الأخرى.
- مساعدة الجامعات في عمليات التحسين المستمر لبرامجها، وزيادة قدرتها على القيام بعمليات التقويم الذاتي.
- العمل على تشجيع الجامعات للقيام بدراسات وأبحاث في المجالات التخصصية التي تقدمها.
- تقديم مخرجات جامعية متميزة تثري سوق العمل بخريجين تثق بهم الشركات والمؤسسات المحترفة.
- يساهم الاعتماد في تحقيق أهداف الجامعات وبالتالي يمكن القائمين عليها من تفعيل التقييم الداخلي ووضع الخطط اللازمة لتنفيذ ذلك.

وقد أصبحت المكتبات الأكاديمية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الجامعية والاعتراف بها، حيث أن نجاح المنظومة التعليمية بالجامعة يعتمد بشكل رئيسي على مدى اقتناء الجامعة لمكتبة متطورة، ومنظمة، ويمكن الاستفادة من مقتنياتها. **(سويفي، 2013)**

تعريف المكتبات الجامعية:

المكتبات الجامعية تعد الجهة البحثية التي تتواجد في الجامعة، أو مؤسسات التعليم العالي، وتهدف إلى تقديم خدماتها إلى المجتمع الجامعي سواء من الطلاب، أعضاء الهيئة التدريسية، أو العاملين بالجامعة، وتوفر المكتبة الجامعة مجموعات مصادر معلومات باختلاف اشكالها وأنواعها سواء التقليدية أو الإلكترونية، وتعرف المكتبة الجامعية بحسب رابطة كليات ومكتبات البحث الأكاديمي (Association of college and research libraries ACRL) أنها المركز الذي يضم مصادر المعلومات الخاصة بالمواد التعليمية والبحثية، بأشكالها الرقمية أو المطبوعة لدعم المناهج الدراسية، والابحاث العلمية، وعمليات التعليم المستمر، كما تقوم بتدريب المستفيدين من المكتبة لتعزيز مهاراتهم المعلوماتية والبحثية. **(ACRL, 2018)**

المكتبة الجامعية والتحول الرقمي:

المكتبة الجامعية ومنذ بدء الدراسة في الجامعات وهي تعتمد على التصميم التقليدي، والذي يعتمد على توفير مساحات لمصادر المعلومات بداخل المكتبة، مع مساحات كافية للمستفيدين للدراسة، ومساحات أخرى للعاملين في المكتبة لتقديم خدماتهم إلى مجتمع المستفيدين. وبناء على التطور في التعليم عبر الانترنت والذي أدى إلى قلة تواجد الطلاب مع أقرانهم في الحرم الجامعي، أصبحت المكتبة هي الملتقى الأمثل لتلك التجمعات الطلابية وخاصة لإعداد الفروض الدراسية والأبحاث المشتركة. وبحسب دراسة **(عواد، 2024)** فقد افترضت وجود مساحات للتعلم غير رسمية، ويقصد بها الأماكن التي يلتقي فيها الطلاب خارج الفصل الدراسي، وتسمى بمسميات كثيرة منها الأماكن المحفزة اجتماعياً، وأصبحت

أساسية في القرن الواحد والعشرين في مرافق التعليم في انحاء كثيرة من العالم. ولمساحات التعلم غير الرسمية نماذج للمساحات تهتم بالراحة والمرونة، والانفتاح على مرافق الدعم الأخرى، وتسمى في بعض المكتبات بمشاع المعلومات (Information Commons)، او مراكز مصادر التعلم والتي تحتوي على أجهزة الكمبيوتر داخل المكتبة الجامعية، فأصبحت تحتل جزء من تصاميم المكتبات الحديثة، مع المحافظة على المساحات التقليدية. كما يوجد مصطلح مشاع التعلم (Learning Commons) وهي المساحة التي تجلب التكنولوجيا والخدمات داخل المكتبة الجامعية، وهو من أساليب التعلم الحديثة، وهي النموذج الأحدث لمساحات التعلم غير الرسمية.

أما حجرات الدراسة (Classrooms) فهي قاعات دراسية تم تصميمها لتكون بجانب الفصول الدراسية ويتم التجمع فيها للطلاب للمناقشات الدراسية خارج النطاق الرسمي، كما يوجد شوارع التعلم (Learning Streets) والتي تتوافر في ممرات الجامعة ويلتقي فيها أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب في جو من الألفة يساعدهم على تبادل الحوارات العلمية.

هذا وتحتاج مباني المكتبات الجامعية للتجديد وفقاً للأهداف التعليمية المتغيرة والمتجددة، وعلى الرغم من التحديات التي تواجه ذلك في المجتمع الجامعي إلا أن المكتبة تبقى هي المكون الرئيس للبنية التحتية التعليمية داخل المؤسسة الجامعية، وتعد رؤية مسئول المكتبة في هذا التطوير هامة جداً لمعرفته الجيدة بالمكتبة، ومعرفته بالطبيعة المتغيرة لسلوك المستفيدين من الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية. وبناء على المعلومات السابقة فيجب الاهتمام بإعادة تصميم المكتبات بمستوى توقعات الطلاب، مع التركيز على برامج التوعية بأهمية المكتبات الجامعية والتسويق لها، مع الاستفادة من التقنيات المتطورة التي تهم الطلاب، وبالرغم من التحول الرقمي فإن المكتبة الجامعية ضرورة حتمية في المجتمع الجامعي. **(عواد،2024)**

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية:

نشأت فكرة المعيار منذ تسعينات القرن الماضي بين المشرف على اعداد المعيار أ.د. حسن عواد السريحي، والمعد الرئيس للمعيار أ.د. شريف كامل شاهين خلال عمله بجامعة الملك عبد العزيز، بعد عدة مناقشات حول التخصص ومحاولة الخروج بمبادرات تؤصل لفكرة العمل المعياري المهني، وبعد رئاسة السريحي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تبلورت الفكرة لإنشاء المعايير الموحدة بكافة التخصصات وبمشاركة نخبة متميزة من المتخصصين في المجال، وفي دراسة **(أحمد، 2019)** أعرب المشاركين في الدارسة عن آرائهم في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية بحسب المؤشرات في عدة بنود كالتالي:

- مؤشرات محتوى التنظيم المالي والإداري: أكد مجتمع الدراسة على صلاحية مؤشرات المحتوى للتطبيق، مع ملاحظة إمكانية دمج بند أمن المبنى مع معيار أنظمة وسياسات الوقاية منعاً للتكرار.
- مؤشرات محتوى عضوية الاتحادات المهنية والجمعيات العربية والعالمية: أفاد المشاركون بأهمية المؤشر وضرورة توفره لحصول المكتبة الجامعية على الاعتماد.
- مؤشرات محتوى تصميم المباني وتوزيع المساحات: يرى المشاركون انه مفيد جداً عند القيام بتصميم المكتبات الجديدة أو في حال القيام بأي توسعات مستقبلية، كما أفادوا بأن البنود للمؤشر كانت استرشاديه أكثر من كونها قابلة للقياس.
- مؤشرات محتوى أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات: برز عدم وضوح بعض الصياغات وصعوبة تطبيقها.
- مؤشرات بناء المجموعات وتنميتها: لم تكن المؤشرات مواكبة للتطورات وخصوصاً في البيئة الرقمية، والمكتبات الكبيرة، ولا تقدم إرشادات للمكتبات المتوسطة والتي ترغب في التوسع.

- مؤشرات محتوى أنظمة الإجراءات الفنية: كان لاختصار المؤشرات أثر سلبي وغير مواكب لتنظيم المعلومات في البيئة الرقمية، كما تداخلت مؤشرات مساحات العمل في المعيار بدلاً من تواجدها في مؤشرات محتوى المبنى.
- مؤشرات محتوى النظم الآلية: تحتاج إلى مزيد من التفاصيل.
- مؤشرات محتوى خدمات المكتبات التقليدية: يرى المشاركون دمج المؤشرات مع محتوى الخدمات الرقمية.
- مؤشرات محتوى خدمات المعلومات الرقمية: أكد المشاركون في الدراسة عدم كفاية مؤشرات المعيار لتقييم خدمات المعلومات الرقمية مع الحاجة إلى مزيد من التطوير.
- مؤشرات محتوى سياسات تسويق الخدمات وآلياته: يحتاج المؤشر إلى التطوير لمواكبة سياسات التسويق في بيئة التطبيقات الذكية.
- مؤشرات محتوى الحضور الإلكتروني للمكتبة الإلكترونية: أتفق مجتمع الدراسة على حاجة المؤشر إلى التنقيح والتركيز على الجوانب التقنية والفنية في تقييم الحضور الإلكتروني واستبعاد كل ما يدخل في إطار خدمات المعلومات الرقمية لتجنب التداخل مع مؤشرات محتوى خدمات المعلومات الرقمية.

بينما أوصت الدراسة بضرورة نشر طبعة جديدة من المعيار في صورة قابلة للتطبيق، مع إعادة النظر في بعض صياغات مؤشرات المحتوى، وضرورة إعطاء وزن نسبي للمؤشرات لتسهيل استخدامه عند تقييم المكتبات الجامعية، مع ضرورة تطوير المعيار ليواكب معطيات العصر الرقمي، إضافة إلى ذلك وضع المعايير العربية ضمن المناهج الدراسية في أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية، وتنظيم دورات وورش عمل لتأهيل المكتبيين لفهم وتطبيق المعيار العربي الموحد.

وفي دارسة **(إبراهيم، 2017)** أوصت بتجنب الاسهاب في المؤشرات والعمل على تركيزها، حتى يمكن للمكتبات تطبيقها، كما يمكن ضم المعيارين الثامن والتاسع في معيار واحد يختص بخدمات المكتبة على اختلافها، وفي تعليق آخر احداث التوزان بين مؤشرات المعايير لتلافي تضخم بعض المؤشرات، كما نوه إلى ضرورة إعادة صياغة البنود لإحداث التناغم ما بين المعايير والمؤشرات، وضورة مراعاة الفروق الفردية بين المكتبات الجامعية، مع تحديد الأدلة والبراهين التي تمكن المكتبة من التأكد من تطبيق المعيار.

الجامعة العربية المفتوحة:

تعد الجامعة العربية المفتوحة أحد المشاريع التنموية الغير هادفة للربح، والتي أنشأت بمبادرة من صاحب السمو الملكي الأمير طلال بن عبد العزيز (رحمه الله) وتعمل تحت مظلة برنامج الخليج العربي للتنمية، ولقد بدأت الفكرة منذ عام 1996 بإعلان الأمير طلال عن انشاء كيان أكاديمي غير تقليدي تحت مسمى الجامعة العربية المفتوحة، وقد ترجم ذلك الإعلان عام 2002 لتصبح جامعة متكاملة تدعم التعليم الجامعي بالمجتمعات العربية، وبرسوم زهيدة، وبدأت الجامعة بثلاث فرع في دولة الكويت، الجمهورية اللبنانية، والمملكة الأردنية الهاشمية، بالتعاون مع الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة، ثم توالى افتتاح الفروع عام 2003 بمملكة البحرين، جمهورية مصر العربية، المملكة العربية السعودية، وفي عام 2007 أنضم للمنظومة فرع سلطنة عمان. **(محسن، بابكر، 2010)**، وفي جمهورية السودان عام 2013، وأخيراً درة التاج فرع فلسطين عام 2018.

مكتبات الجامعة العربية المفتوحة:

تعد المكتبات جزءا لا يتجزأ من بنية التعليم في كافة المؤسسات التعليمية وبخاصة الجامعية منها والتي تعتمد على نظام التعليم المدمج، فتسعى المكتبة دوماً في هذه البيئة إلى توفير الطلاب وأعضاء هيئة

التدريس بمصادر المعلومات التي تدعم التعلم والبحث العلمي على حد سواء، ويعتبر دور المكتبات في الجامعة العربية المفتوحة هاماً وفعالاً لضمان توفير بيئة تعليمية داعمة للطلاب في ظل تقديمها لبرامج أكاديمية متنوعة ومن خلال شبكة من الفروع في عدة دول، ولطبيعة التعليم المفتوح أصبحت الحاجة ملحة لتوفير مكتبة رقمية أو إلكترونية طبقاً لمقتضيات التعليم عن بعد. **(الكندي، 2008)**

الهيكل التنظيمي لمكتبات الجامعة العربية المفتوحة:

يوجد بفروع الجامعة العربية المفتوحة مكتبات يطلق على البعض منها مراكز مصادر التعلم مثل فروع (سلطنة عمان، السعودية، البحرين، مصر، فلسطين، لبنان) وفي فروع أخرى المكتبة الإلكترونية مثل فرع (الكويت)، بينما في فرعي (السودان والأردن) يطلق عليها المكتبة، وانشئت المكتبات بداخل الفروع منذ نشأتها. يوجد بالمقر الرئيس إدارة تسمى إدارة خدمات المكتبة الإلكترونية، وهي تقوم بالإشراف الفني على مكتبات الفروع وابداء الملاحظات على أداؤها، وتقديم الدورات التدريبية للعاملين بالفروع المختلفة، ويدير تلك الإدارة مدير حاصل على درجة الماجستير على أقل تقدير. يوجد بمكتبات الفروع عدد 20 موظف يتوزعون حسب الجدول التالي:

جدول (1) العاملين بمكتبات فروع الجامعة العربية المفتوحة

الدولة	ثانوية	جامعي	جامعي	ماجس	ماجستير	المجمو
السعودية	1	7	0	0	0	8
الكويت	1	0	1	0	1	3
عمان	0	1	1	0	1	3
البحرين	0	0	0	1	0	1
مصر	0	0	0	0	1	1
لبنان	0	1	0	1	0	2
الأردن	0	0	1	0	0	1
السودان	0	0	0	0	1	1
فلسطين	0	0	1	0	0	1
المجموع	2	9	4	2	4	21
النسبة	%9.52	42.86	%19.05	9.52	%19.05	100

يظهر من الجدول السابق أن من بين الواحد والعشرين موظف بمكتبات الفروع يوجد أربعة فقط يحملون درجة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات وبما نسبته 19.05% فقط، بينما الحاصلون على درجة الماجستير في تخصصات أخرى والحاصلون على الثانوية العامة اثنين فقط، ونسبة مئوية 9.52% من إجمالي الموظفين، بينما الجامعيون من تخصصات غير المكتبات فقد بلغوا تسعة موظفين وبنسبة مئوية 42.86%، بينما الحاصلون على درجة جامعية في مجال المكتبات 4 موظفين وبنسبة مئوية 19.05%.

دور مكتبات الجامعة العربية المفتوحة في دعم التعليم عن بعد والتعليم المدمج:

التعليم عن بعد يضم أربعة مكونات، أولها المؤسسة التعليمية، والذي يعني أن مؤسسة تعليمية تقليدية تقدم التعليم لطلابها عن بعد، ليفرق بين التعليم عن بعد والتعليم الشخصي. وثانيهما التباعد بين الطالب والمعلم في المكان والوقت، بينما الثالث هو الاتصال التفاعلي يمكن أن يضم محاكاة للواقع التعليمي وبوسائل الكترونية مختلفة، ورابعاً يمكن المشاركة في المصادر بين المتلقي والمعلم. (Al-Ajmi, 2024)

ويعرف التعليم عن بعد أنه عملية تعليم او تدريب يتم إعدادها ونقلها وإدارتها باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة محلياً، أو عالمياً، كما يعرف بأنه طريقة تعلم تستخدم الاتصال عبر

الانترنت من خلال التفاعل بين المدرسين والطلاب باستخدام مواد ومحتويات تعليمية مصممة بشكل مناسب. **(الدوسري، 2024)**

كما أن هناك نوع أخر من التعليم غير التقليدي وهو التعليم المدمج، ويطلق أيضاً عليه التعليم الهجين، أو الخليط، وقد عرفه **(سعد، 2021)** بأنه نمط تعليمي تتكامل فيه فنيات التعلم عن بعد، مثل اللقاءات الصفية عن طريق الانترنت، والدردشات والمواقع، إضافة إلى اللقاءات التي تعقد داخل القاعات الدراسية التقليدية والتي يطلق عليها محاضرات، ورش عمل، مناقشات. ولذا أصبح التعليم عن بعد هو نهج ضروري وحتمي في ظل الزحف التكنولوجي، والمشكلات التي تعاني منها الأنظمة التعليمية، بأنواعه التعليم عن بعد، التعليم المدمج، في حال تخطي معوقات تطبيقه وهي البعد التكنولوجي، والبعد العلمي. **(عياد، 2024)**

والجامعة العربية المفتوحة تستخدم التعليم المدمج، والذي يقترن فيه الحضور التقليدي للمحاضرات داخل أروقة الجامعة، مع حضور بعض المحاضرات عن طريق وسائل أخرى، أو حتى عن طريق فيديوهات للمحاضرات يتم وضعها على نظام التعلم الخاص بطلاب الجامعة، وجدير بالذكر أن الجامعة خلال فترة الكارثة العالمية كوفيد-19، كانت الجامعة السباقة التي لم يتوقف فيها التعليم يوم واحد ومنذ بداية الأزمة وحتى نهايتها، بل وتم تطوير نظام خاص بالامتحانات للمقررات التي انتهجت الامتحانات الورقية، فتم تقديم نظام للاختبار يعتمد على تقديم أسئلة للطلاب يتم الإجابة عنها خلال يومين من المصادر التعليمية المتاحة من خلال المكتبة الالكترونية للجامعة العربية المفتوحة.

وتعد المكتبة الالكترونية للجامعة العربية المفتوحة لبنة أساسية منذ عام 2011، حيث تم التعاقد مع عدد من قواعد البيانات العالمية التي تغطي كافة المجالات الدراسية التي تدرسها الجامعة، واتاحتها من خلال موقع المكتبة الرقمية للجامعة، والذي يمكن الدخول اليه مباشرة من نظام التعلم للطلاب دون الحاجة إلى كلمات سر.

خلال السنوات الماضية بلغ عدد الطلاب الذين دخلوا إلى المكتبة الإلكترونية للجامعة العربية المفتوحة بالآلاف، حيث بلغ عدد المسجلين بالمكتبة أكثر من 193000 ألف طالب، دخلوا إلى موقع المكتبة لأكثر من 875000 ألف مرة، وقاموا بعدد مشاهدات لقواعد البيانات بلغت أكثر من 517000 مشاهدة.

معيار خدمات المكتبات التقليدية:

تقدم المكتبات الجامعية وغيرها خدمات متعددة للمستفيدين والتي من شأنها مساعدتهم في الحصول على المعلومات بمختلف مصادرها، وهي نوع من أنواع الخدمات المباشر. **(منصور، 2011)**. ويضم هذا المعيار 45 سؤالاً، وتنقسم إلى مجموعة من المؤشرات والتي بداخلها مجموعة من الدلائل، ويضم المعيار الثامن أربعة مؤشرات حسب الجدول التالي:

جدول (2) مؤشرات ودلائل معيار خدمات المكتبات التقليدية

المؤشر	الدلائل
المعايير العامة	سياسة مكتوبة ومعلنة
خدمة الإرشاد والتوجيه	
الخدمات المرجعية	
خدمات الإعارة والحجز	

تشرح مؤشرات معيار خدمات المكتبات التقليدية، المعايير العامة والتي تتناول بصورة عامة توافر تطوير قدرة مجتمع المستفيدين على استخدام المصادر بأقصى فعالية، ومن المؤشرات خدمة الإرشاد والتوجيه والتي تهتم بتدريب الطلاب على استخدام المصادر، وكذلك التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتحتاج تلك الخدمة إلى توفير عاملين مؤهلين نفسياً ومهنياً قادرين على تقديم تلك الخدمة،

كما يجب توفير وسائل لقياس رضاء المستفيدين عن ذلك. والمؤشر الثالث والخاص بالخدمات المرجعية، يتناول كيفية توجيه المستفيدين إلى قواعد البيانات الخاصة بمجالاتهم التخصصية، ومدى توافر أخصائيو المراجع المؤهلين لذلك، وتوفير القاعات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة بسهولة ويسر مع توفر نظام أمن لحماية مصادر المعلومات من الإتلاف والسرقة.

أما مؤشر خدمة الإعارة والحجز فيجب أن تقييس سياسة الخدمات وشروط الإعارة، وتوفير العدد الكافي من المؤهلين والمدربين للقيام بتلك العملية الفنية، مع ضرورة ميكنة إجراءات الإعارة، وتحديد أنواع المصادر التي يمكن إعارتها، وفئات المستفيدين الذين يحق لهم القيام بعمليات الإعارة، وضورة توفير الإحصائيات التي تدعم عمليات تطوير تلك العمليات.

جدول (3) نتائج تحليل معيار خدمات المكتبات التقليدية

المؤشر	الفروع						
	الكويت	البحرين	السعود	لبنان	عمان	مصر	الأردن
المعايير العامة	ينطبق	ينطبق	إلى حد	ينطبق	ينطبق	ينطبق	ينطبق
خدمة الإرشاد والتوجيه	ينطبق	ينطبق	إلى حد	ينطبق	ينطبق	إلى حد	إلى حد
الخدمات المرجعية	ينطبق	ينطبق	ينطبق	ينطبق	ينطبق	إلى حد	إلى حد
خدمات الإعارة والحجز	إلى حد ما	ينطبق	لا ينطبق	ينطبق	ينطبق	إلى حد ما	إلى حد ما

يشرح الجدول السابق مدى تطابق مؤشرات معيار خدمات المكتبات التقليدية، فيظهر من المعايير العامة أنه قد تطابق في فروع الكويت، البحرين، لبنان، عمان، مصر، والأردن، وتطابق إلى حد ما في فرع السعودية. بينما مؤشرا خدمة الإرشاد والتوجيه قد تطابق في فروع الكويت، البحرين، لبنان، وعمان بينما إلى حد ما في فروع السعودية، مصر، والأردن. وفي مؤشر الخدمات المرجعية تطابق في خمسة فروع الكويت، البحرين، السعودية، لبنان، وعمان، وبدرجة إلى حد ما في فرعي مصر، والأردن. أما مؤشر خدمات الإعارة والحجز فقد تطابق في فروع البحرين، لبنان، وعمان، ولم ينطبق في فرع السعودية وكانت النتيجة إلى حد ما في فروع الكويت، مصر، والأردن.

جدول (4) معيار خدمات المكتبات التقليدية النسبة المئوية حسب الفروع

درجة التطبيق	الفروع						
	الكويت	البحرين	السعودية	لبنان	عمان	مصر	الأردن
ينطبق	75	100	25	100	100	25	25
إلى حد ما	25	0	50	0	0	75	75
لا ينطبق	0	0	25	0	0	0	0
الدرجة	**52.5**	**60**	**30**	**60**	**60**	**37.5**	**37.5**
النسبة المئوية	**%87.5**	**%100**	**%50**	**%100**	**%100**	**%62.5**	**%62.5**

من الجدول السابق يظهر أن فروع البحرين، لبنان، وعمان قد تطابق فيها المعيار بنسبة 100%، بينما في فرع الكويت فقد تطابق بنسبة 75%، وبدرجة إلى حد ما بنسبة 25% وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية 87.5%، وفي فرعي مصر، والأردن تطابق المعيار بنسبة 25%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة 75%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 62.5%، وفي فرع السعودية تطابق المعيار بنسبة 25%، وبدرجة إلى حد ما بنسبة 50%، ولم يتطابق بنسبة 25%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 50%، ويعد المعيار هو الأعلى في التطابق في فروع الجامعة العربية المفتوحة بين كافة معايير الاتحاد العربي للمكتبات.

جدول (5) معيار خدمات المكتبات التقليدية بالنسبة المئوية حسب المؤشر

م	المؤشر	ينطبق	إلى حد ما	لا	الدرجة	النسبة
1/5/3	المعايير العامة	85.71	14.29	0	**55.71**	**%92.86**
2/5/3	خدمة الإرشاد	57.14	42.86	0	**47.14**	**%78.57**
3/5/3	الخدمات المرجعية	71.43	28.57	0	**51.43**	**%85.71**
4/5/3	خدمات الإعارة	42.86	42.86	14.28	**38.57**	**%64.29**
المتوسط العام					**48.21**	**%80.36**

الجدول السابق لمؤشرات معيار خدمات المكتبات التقليدية يتضح منه ان مؤشر المعايير العامة تطابق بنسبة 85.71%، وبدرجة إلى حد ما بنسبة 14.29%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية 92.86%، وبالانتقال إلى مؤشر خدمة الإرشاد والتوجيه فقد تطابق بنسبة مئوية 57.14%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة مئوية 42.86%. مؤشر الخدمات المرجعية تطابق بنسبة مئوية 71.43%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة مئوية 28.57%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية 85.71%، وكانت نتيجة مؤشر خدمات الإعارة والحجز فقد تطابق بنسبة مئوية 42.86%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة مئوية 42.86%، ولم يتطابق بنسبة 14.28%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 64.29%، وبالإجمال المتوسط العام للمعيار كان 80.36%، وهي نسبة عالية وتدل على التزام فروع الجامعة العربية المفتوحة بالخدمات التقليدية للمكتبات بكافة مناحيها.

جدول (6) معيار خدمات المكتبات التقليدية

م	الفرع	درجة توفر المعيار	
		ينطبق	إلى حد ما
1	دولة الكويت	✓	
2	مملكة البحرين	✓	
3	المملكة العربية		✓
4	الجمهورية اللبنانية	✓	
5	سلطنة عمان	✓	
6	جمهورية مصر		✓
7	المملكة الأردنية		✓
المجموع		4	3
النسبة المئوية		57.1%	42.9%
الدرجة الفرضية		**47.14**	
النسبة المئوية		**%78.57**	

بحسب فروع الجامعة العربية المفتوحة فقد تطابق معيار خدمات المكتبات التقليدية في أربعة فروع وهي الكويت، البحرين، لبنان، وعمان، وبنسبة مئوية بلغت 57.1%، بينما نتيجة إلى حد ما في فروع السعودية، مصر، والأردن بنسبة مئوية بلغت 42.9%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية 78.57%، وهي نسبة جيدة جداً، ويظهر من الجدول السابق أن المعيار قد تطابق بصورة ممتازة بنسبة كبيرة في الفروع.

معيار خدمات المعلومات الرقمية:

تتميز خدمات المعلومات الرقمية باختزال المسافات، حيث توظف التقنيات الحديثة والتطبيقات لتقدم خدمات المعلومات، وكانت البداية الفعلية للخدمات الرقمية منذ عام 1980 في المكتبات الطبية التي

كان لها السبق في تقديمها. **(زيادة، 2023)**، ويضم المعيار 25 سؤالاً، وتنقسم إلى مجموعة من الدلائل، حسب الجدول التالي:

جدول (7) دلائل معيار خدمات المعلومات الرقمية

المعيار	الدلائل
معيار خدمات المعلومات الرقمية	الرد على الاستفسارات
	البحث في قواعد البيانات
	البث الانتقائي
	الإذاعة الإلكترونية
	المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية

يحتوي معيار خدمات المعلومات الرقمية خمسة دلائل تشير إلى تلك الخدمات، ومنها الخدمة المرجعية الرقمية الخاصة بالرد على الاستفسارات عبر قنوات الاتصال الرقمي، مثل البريد الإلكتروني، والرابط المرجعية، ومن الدلائل البحث في قواعد البيانات سواء من داخل المكتبة أو خارجها، والبث الانتقائي للمعلومات مع الحفاظ على بيانات المستفيدين لتيسير وصول المعلومات إليهم، وكذلك خدمة الإذاعة الإلكترونية والتي تحتوي على أنشطة إذاعية على مدار الساعة، وأخيراً المسح الرقمي لمصادر المعلومات الرقمية والذي يضم معمل للقيام بالتحول الرقمي من المصادر التقليدية، وإتاحتها.

جدول (8) نتائج تحليل معيار خدمات المعلومات الرقمية

م	الدلائل	الفروع						
		الكويت	البحرين	السعود	لبنان	عمان	مصر	الأردن
1	الرد على الاستفسارات	إلى حد	إلى حد	ينطبق	ينطبق	إلى حد	إلى حد	إلى حد
2	البحث في قواعد البيانات	ينطبق	إلى حد	إلى حد	ينطبق	إلى حد	ينطبق	ينطبق
3	البث الانتقائي	لا ينطبق	إلى حد	إلى حد	إلى حد	إلى حد	إلى حد	إلى حد
4	الإذاعة الإلكترونية	لا ينطبق	إلى حد	إلى حد	إلى حد	إلى حد	إلى حد	إلى حد
5	المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية	لا ينطبق	إلى حد ما	إلى حد ما	إلى حد ما	إلى حد ما	لا ينطبق	لا ينطبق

بتحليل بيانات الجدول السابق يتضح لنا أن الرد على الاستفسارات قد تطابق في فرعي السعودية، ولبنان، وبنتيجة إلى حد ما في فروع الكويت، البحرين، عمان، مصر، والأردن، بينما دليل البحث في قواعد البيانات قد تطابق في فروع الكويت، لبنان، مصر، والأردن، وبنتيجة إلى حد ما في فروع البحرين، السعودية، وعمان. وبالنظر إلى مؤشرا البث الانتقائي، والإذاعة الإلكترونية فلم يتطابقا في فرع الكويت، بينما بنتيجة إلى حد ما أظهر التحليل توافرها في فروع البحرين، السعودية، لبنان، عمان، مصر، والأردن. بينما دليل المسح الرقمي لمصادر المعلومات فلم يتطابق في فروع الكويت، مصر، والأردن، وبنتيجة إلى حد ما في فروع البحرين، السعودية، لبنان، وعمان.

جدول (9) معيار خدمات المعلومات الرقمية النسبة المئوية حسب الفروع

درجة التطبيق	الفروع						
	الكويت	البحرين	السعودية	لبنان	عمان	مصر	الأردن
ينطبق	20	0	20	40	0	20	20
إلى حد ما	20	100	80	60	100	60	60
لا ينطبق	60	0	0	0	0	20	20
الدرجة	**18**	**30**	**36**	**42**	**30**	**30**	**30**
النسبة	**%30**	**%50**	**%60**	**%70**	**%50**	**%50**	**%50**

الجدول السابق يظهر منه أن معيار خدمات المعلومات الرقمية قد تطابق في فرع الكويت بنسبة 20%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة 20%، ولم يتطابق بنسبة 60%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية 30%، بينما فرعي البحرين، وعمان أظهر التحليل نسبة 100% لنتيجة إلى حد ما، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 50%، وبخصوص فرع السعودية فقد تطابق المعيار بنسبة 20%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة 80%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية 60%، وبالانتقال إلى فرع لبنان فقد تطابق المعيار بنسبة 40%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة 60%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 70%، وأخيراً فرعي مصر، والأردن تطابقا بنسبة 20%، وبنتيجة إلى حد ما بنسبة مئوية 60%، ولم يتطابقا بنسبة 20%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 50%.

جدول (10) نتائج تحليل دلائل معيار خدمات المعلومات الرقمية

م	الدلائل	درجة	التكرار	النسبة
1	الرد على الاستفسارات	إلى حد ما	5	71.4
		ينطبق	2	28.6
		الدرجة الفرضية		**38.57**
		النسبة المئوية		**%64.29**
2	البحث في قواعد البيانات	إلى حد ما	3	42.9
		ينطبق	4	57.1
		الدرجة الفرضية		**47.14**
		النسبة المئوية		**%78.57**
3	البث الانتقائي	لا ينطبق	1	14.3
		إلى حد ما	6	85.7
		الدرجة الفرضية		**25.71**
		النسبة المئوية		**%42.86**
4	الإذاعة الإلكترونية	لا ينطبق	1	14.3
		إلى حد ما	6	85.7
		الدرجة الفرضية		**25.71**
		النسبة المئوية		**%42.86**
5	المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية	لا ينطبق	3	42.9
		إلى حد ما	4	57.1
		الدرجة الفرضية		**17.14**
		النسبة المئوية		**%28.57**
المتوسط العام			**30.85**	**%51.43**

يشرح الجدول السابق النسب المئوية لتطبيق دلائل معيار خدمات المعلومات الرقمية، فيظهر أن الدليل الرد على الاستفسارات قد تطابق في فرعين بنسبة مئوية 28.6%، وبنتيجة إلى حد ما في خمسة فروع وبنسبة مئوية 71.4%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 64.29%، وبخصوص دليل البحث في قواعد البيانات فقد تطابق في أربعة فروع وبنسبة مئوية 57.1%، وبنتيجة إلى حد ما في ثلاثة فروع، وبنسبة مئوية 42.9%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 78.57%، أما دليلي البث الانتقائي، والإذاعة الإلكترونية، فلم يتطابقا في فروع واحد وبنسبة مئوية 14.3%، وبنتيجة إلى حد ما في ستة فروع، وبنسبة مئوية بلغت 85.7%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 42.86%، وبالانتقال إلى دليل المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية فلم ينطبق في ثلاثة فروع وبنسبة مئوية 42.9%، وبنتيجة إلى حد ما في أربعة فروع وبنسبة مئوية 57.1%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 28.57%، وبمتوسط عام 51.43%، وبالإجمال فإن نتائج الدلائل متوسطة للغاية وتحتاج إلى مزيد من الانتباه من العاملين في مكتبات الجامعة العربية المفتوحة، وذلك للأهمية القصوى لخدمات المعلومات الرقمية في مجال المكتبات الجامعية.

جدول (11) معيار خدمات المعلومات الرقمية

م	الفرع	درجة توفر المعيار	
		ينطبق	إلى حد
1	دولة الكويت		✓
2	مملكة البحرين		✓
3	المملكة العربية		✓
4	الجمهورية اللبنانية	✓	
5	سلطنة عمان		✓
6	جمهورية مصر		✓
7	المملكة الأردنية		✓
المجموع		1	6
النسبة المئوية		14.3%	85.7%
الدرجة الفرضية		**34.29**	
النسبة المئوية		**%57.14**	

يظهر من الجدول السابق تطابق معيار خدمات المعلومات الرقمية بفرع لبنان فقط وبنسبة مئوية بلغت 14.3%، بينما بنتيجة إلى حد ما في فروع الكويت، البحرين، السعودية، عمان، مصر، والأردن، وبنسبة مئوية 85.7%، وبنسبة مئوية للدرجة الفرضية بلغت 57.14% وهي نسبة أقل من المتوسط، ويجب التركيز على تحقيق بنود المعيار لتلافي هذا النقص في النسب المئوية حيث أن خدمات المعلومات الرقمية لا غنى عنها في كل المكتبات الجامعية الحديثة.

تلخص الجداول التالية مدى تطابق معايير الاتحاد العربي للمكتبات الجامعية مع فروع الجامعة العربية المفتوحة، بصورة إحصائية مبسطة

جدول (12) مدى تطابق معيار خدمات المكتبات التقليدية بفروع الجامعة العربية المفتوحة

م	المعيار	درجة التطبيق	الفروع						
			الكويت	البحر	السعو	لبنان	عمان	مصر	الأردن
4	خدمات المكتبات التقليدية	ينطبق	75	100	25	100	100	25	25
		إلى حد ما	25	0	50	0	0	75	75
		لا ينطبق	0	0	25	0	0	0	0
		الدرجة	**52.5**	**60**	**30**	**60**	**60**	**37.5**	**37.5**
		النسبة	**87.5**	**100**	**%50**	**100**	**100**	**62.5**	**62.5**
الدرجة الفرضية مجمعة							**48.21**		
النسبة المئوية مجمعة							**.36%80**		

معيار خدمات المكتبات التقليدية تطابق بكافة فروع الجامعة العربية المفتوحة بنسبة مئوية 80.36%، وأكثر الفروع تطابقاً، فروع البحرين، لبنان، وعمان بنسبة مئوية 100%.

جدول (13) مدى تطابق معيار خدمات المعلومات الرقمية بفروع الجامعة العربية المفتوحة

م	المعيار	درجة التطبيق	الفروع						
			الكويت	البحر	السعو	لبنان	عمان	مصر	الأردن
4	خدمات المعلومات الرقمية	ينطبق	20	0	20	40	0	20	20
		إلى حد ما	20	100	80	60	100	60	60
		لا ينطبق	60	0	0	0	0	20	20
		الدرجة	**18**	**30**	**36**	**42**	**30**	**30**	**30**
		النسبة	**%30**	**50**	**%60**	**%70**	**%50**	**%50**	**%50**
الدرجة الفرضية مجمعة					**30.86**				
النسبة المئوية مجمعة					**.43%51**				

معيار خدمات المعلومات الرقمية تطابق بكافة فروع الجامعة العربية المفتوحة بنسبة مئوية 51.43%، وأكثر الفروع تطابقاً، فرع لبنان بنسبة مئوية 70%.

نتائج الدراسة:

أولاً: توافر معيار خدمات المكتبات التقليدية في مكتبات الجامعة العربية المفتوحة بنسبة مئوية 80.36%، وترتب الفروع بحسب التالي:

1- البحرين، لبنان، عمان %100
2- الكويت %87.5
3- مصر، الأردن %62.5
4- السعودية %50

ثانياً: توافر معيار خدمات المعلومات الرقمية في مكتبات الجامعة العربية المفتوحة بنسبة مئوية 51.43%، وترتب الفروع بحسب التالي:

1- لبنان %70
2- السعودية %60
3- البحرين، عمان مصر، الأردن %50
4- الكويت %30

توصيات الدراسة:

بحسب نتائج الدراسة والتي تم إجمالها في الجداول السابقة، يرى الباحث ما يلي:

أولاً: بالنسبة للمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

1- أمكانية دمج معيار الخدمات الرقمية، مع معيار خدمات المكتبة التقليدية، تحت مسمى معيار خدمات المكتبات، ليضم كافة الخدمات المتوفرة بكافة الصور.
2- يجب وضع معايير تقسم المكتبات الجامعية إلى ثلاث فئات كالتالي:
   - المكتبة الجامعية الرئيسية (المكتبات الأكبر حجماً والتي تضم مجموعات مواد تقليدية وغير تقليدية وتتسع لمجموعات تفوق 250 ألف مجلد)
   - مكتبات الكليات (المكتبات متوسطة الحجم والتي تتسع لمجموعات فوق 20 ألف مجلد)
   - مكتبات الأقسام العلمية، أو المكتبات الفرعية (مكتبات صغيرة الحجم تتسع لمجموعات أقل من 20 ألف مجلد)

حيث أن المكتبات صغيرة الحجم والمتوسطة قد لا يتوافر لديها معايير مثل: (التنظيم المالي والإداري، بعض مؤشرات معيار تصميم المباني وتوزيع المساحات، معيار سياسات تسويق الخدمات وآلياته)

3- يجب مراجعة المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية بعد تطبيقه في أكثر من دراسة، بإعادة صياغة المصطلحات، ووضع درجات في نهاية كل بند تسمح في النهاية بالقدرة على التقييم الذاتي للمكتبات.

ثانياً: بالنسبة لمكتبات الجامعة العربية المفتوحة:

1- معيار خدمات المكتبات التقليدية: من أعلى النتائج لمؤشرات المعيار بين الفروع، ويجب دعمه لمزيد من التقدم في تقديم تلك الخدمات كافة فئات مستفيدي الجامعة.

2- معيار خدمات المعلومات الرقمية: على الرغم من أهمية الرقمنة في العصر الحالي، وضرورة توافرها في المكتبات جنباً إلى جنب مع الخدمات التقليدية، وبالرغم من ذلك توافر المعيار في فرع واحد فقط، ويحتاج إلى الاهتمام وتطوير الخدمات الرقمية لمكتبات الفروع التي لم تحصل على درجة التطابق.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1- إبراهيم، خالد حسين (2013). جودة خدمات المكتبات الأكاديمية شرطاً للحصول على الاعتماد الأكاديمي: مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة نموذجاً. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج20 (ع39).

2- إبراهيم، خالد حسين (2017). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "اعلم": دراسة تجريبية على المكتبة المركزية بجامعة حلوان. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. ع18. 177-206.

3- إبراهيم، السعيد مبروك (2012). إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية. القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

4- أبو عيد، عماد محمد (1998). واقع مكتبات الجامعات الأهلية معايير الاعتماد: دراسة تحليلية. رسالة المكتبة. مج 33 (ع1).

5- أحمد، سلوى السعيد عبد الكريم (2019). جاهزية المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتطبيق: دراسة تقييمية تطبيقية على المكتبات الجامعية بسلطنة عمان. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج6 (ع2)

6- أيوب، نسرين (2021). المعايير والمواصفات القياسية لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة للمكتبات الجامعية اللبنانية. أطروحة دكتوراه. بيروت. جامعة بيروت العربية. كلية العلوم الإنسانية.

7- البوسعيدي، يعقوب بن علي والبادي، وليد بن علي سالم (2014). معايير مقترحة للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن اعلم. بحث مقدم للمؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. تونس.

8- جامعة الدول العربية (2008). مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان. المجلس.

9- جامعة الدول العربية (2009). مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. اشراف صالح هاشم؛ اعداد فيصل عبد الله الحاج، سوسن شاكر مجيد، الياس حريسات. القاهرة. جامعة الدول العربية.

10- الجامعة العربية المفتوحة (2024). التقرير السنوي للجامعة العربية المفتوحة 2023-2024. الكويت. الجامعة.81 ص.

11- الحكيمي، عبد اللطيف (2009). الاعتماد الأكاديمي وتحديات الجودة في مؤسسات التعليم العالي. ورقة مقدمة إلى المؤتمر الثالث للتعليم العالي. تحديات جودة التعليم العالي والاعتماد في دول العالم الثالث. صنعاء. اليمن. 11-13 أكتوبر.

12- الخطيب، أميمة محمد طلعت محمد (2021). معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية مقارنة. جامعة القاهرة. كلية الآداب. مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. ع27.

13- دفع الله، مدثر دفع الله محمد (2020). تقييم مكتبات جامعة سنار وفقاً لمعيار اعلم. أطروحة ماجستير. إشراف منال أحمد عبد الماجد إدريس. الخرطوم. جامعة النيلين. كلية الآداب.

14- الدوسري، عيسى بن خلف سعد (2024). التعليم التقليدي والتعليم عن بعد: التحديات والتطلعات المستقبلية: دراسة تحليلية مقارنة. العلوم التربوية. مج32 (ع2). 419-451.
15- زايد، يسرية عبد الحليم (2008). المواصفات القياسية المصرية: دراسة ببليومترية. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. مج7 (ع4).
16- الزكري، محمد بن إبراهيم (2006). تجربة الجامعة العربية المفتوحة في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. المؤتمر العربي الأول لجودة التعليم ومتطلبات الترخيص والاعتماد، مج2. الشارقة: جامعة الدول العربية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية وجامعة الشارقة. 140-161.
17- زيادة، رواء صلاح الدين. (2023). خدمات المعلومات الرقمية المتاحة على مواقع ويب المكتبات الجامعية: موقع المكتبة المركزية لجامعة الموصل أنموذجاً. مجلة آداب الفراهيدي، مج15 (ع54)، 304-322.
18- سعد، هبة محمد إبراهيم (2021). معوقات استخدام التعليم الهجين في مدرس التربية الخاصة بالمرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين. المجلة العلمية للتربية الخاصة. مج3 (ع1). 143-178.
19- سويفي، رحاب عبد الهادي عبد القادر (2013). الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على خصائص اعتماد المكتبات في جامعة الفيوم. مجلة كلية الآداب. ع7، 493-526.
20- الصواف، نادية عبد العزيز. (2019). الرؤية والرسالة لجمعيات المكتبات والمعلومات العربية والاجنبية: دراسة تحليلية مقارنة مع بيان مقترح لعينة من الجمعيات العربية. الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، الصفحات مج6 (ع3)، 209-233.
21-).
22- عبد المعطي، أحمد حسين (2009). الاعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات التعليمية. القاهرة. دار السحاب للنشر والتوزيع.
23- العبيدي، ميسون عبد الكريم، وآخرون (2018). دور مؤشرات الأداء في تقييم أداء المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق. مج1 (ع1).
24- العربي، أحمد عبادة. (2014). نظم إدارة مصادر المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية العربية: دراسة تحليلية مقارنة لنظامي Acknowledge وLibrary Plus Digital. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج21 (ع41)، 33-70.
25- العفيف، نانسي كمال حسن (2013). درجة تطبيق مكتبات الجامعات العربية لمعايير الاعتماد الأكاديمي: دراسة حالة. أطروحة ماجستير. إشراف محمد تيسير إبراهيم محمد أبو شريعة. جامعة جرش. كلية العلوم التربوية.
26- علي، محمد عبد الحميد محمد (2023). واقع خدمات المعلومات في مكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنيا: دراسة استكشافية باستخدام مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. أطروحة ماجستير. إشراف إبراهيم حسن أبو الخير، متولي علي محمد. المنيا. جامعة المنيا. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.
27- عميمور، سهام (2012). المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الرقمية الإلكترونية. أطروحة ماجستير. جامعة منتورى. قسنطينة. كلية العلوم الإنسانية. قسم المكتبات.
28- عواد، مايا (2024). فضاء المكتبات الجامعية في عصر التحول الرقمي. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات. مج4 (ع2). 75-106.

29- عياد، يمينة، ولخضر لكحل (2024). استراتيجيات التعلم عن بعد وتحديات تطبيقه في التعليم الجامعي. مجلة البحوث التربوية والتعليمية. مج13 (عدد خاص). 199-216.
30- قاسم، حشمت (1984). خدمات المعلومات: مقوماتها، وأشكالها. القاهرة. دار غريب للنشر.
31- الكندي، موسى بن عبد الله (2008). الجامعة العربية المفتوحة. تواصل. ع9، 10-13.
32- محسن، موسى، وعبد الباقي عبد الغني بابكر (2010). الجامعة العربية المفتوحة ودورها في إحداث التقارب العربي. المؤتمر القومي السنوي السابع عشر، العربي التاسع: التقارب العربي في برامج التعليم الجامعي وقبل الجامعي. جامعة عين شمس. مركز تطوير التعليم الجامعي وجامعة الدول العربية. ج1، 137-149.
33- محمد، عماد حسن عبدالحفيظ أحمد. (2024). وعى وتطبيق مديري المكتبات الجامعية لمؤشر التنظيم المالي والإداري بالمعيار العربي الموحد: دراسة تطبيقية على جامعة كفر الشيخ. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، الصفحات مج6 (ع18)، 275-302.
34- منصور، عوني. (2011). واقع خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الزرقاء الخاصة. رسالة المكتبة، مج46 (ع1).
35- يونس، سارة محمد (2024). قياس جودة خدمات المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية باستخدام معيار أعلم للمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. أطروحة ماجستير. إشراف السيد النشار. الإسكندرية. جامعة الإسكندرية. قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

36- ACRL, (2018). Standards for Libraries in Higher Education, Association of College & Research Libraries, Available from http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries.
37- ACRL, Research planning and review committee. (2014) Top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education, C&RL news.
38- Al-Ajmi, Buthaina jaafar (2024). Analyzing Arabic perspective on social media about distance education during COVID-19. Master Thesis (Not published). Sultan Qabous University. Muscat.
39- Broady-Preston, Judith (2011). Measuring the quality, value and impact of academic libraries: the role of external standards. Performance measurement and metrics. Vol 12 (2).
40- Men, Joseph Manasseh (2017). The role of academic libraries in the accreditation of undergraduate programs: a case study of federal university of technology Minna, Niger state. Library philosophy and practice. University of Nebraska – Lincoln.

Evaluation of Library Services at the Arab Open University According to the Arab Standard for University Libraries

Prepared by:

Dr. Atef Mohamed AbdelMageed El-Haddad

Arab Open University – Headquarters

Prof. Dr. Ahmed Oboda El-Arabi

Professor of Library and Information Science, Faculty of Arts – Tanta University

Abstract:

The study evaluates the services provided by the libraries of the Arab Open University, beginning with the Arab Standard for University Libraries and focusing specifically on the criteria for traditional services and digital services. The study also introduces the Arab Open University and its libraries distributed across its branches in Arab countries.

Additionally, it examines the staff working in the Arab Open University libraries, their numbers, and the extent to which the university libraries adhere to the application of these standards. The study highlights varying degrees of compliance with these standards across the university's branches.

Keywords: Arab Standard for University Libraries – Arab Open University – Library Services.