

## درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

أ. فاطمة عبد الله الشبانات \*

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال (التخطيط والتقييم، التنظيم، دعم المستخدمين، الموارد والمرافق)، والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية - إن وجدت - بين إجابات أفراد عينة الدراسة في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المجالات التي حددتها الدراسة تعزى لتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ويقدر عددهن بـ (٩٥) موظفة، وتكونت العينة من (٣٠) موظفة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وكان من أهم نتائج الدراسة:

- ١) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التخطيط والتقييم جاءت بدرجة متوسطة.
- ٢) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التنظيم جاءت بدرجة عالية.
- ٣) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال دعم المستخدمين جاءت بدرجة عالية.
- ٤) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال الموارد والمرافق جاءت بدرجة عالية.
- ٥) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن جاءت بدرجة عالية، حيث يأتي مجال الموارد والمرافق بالمرتبة الأولى، يليه مجال دعم المستخدمين وبالمرتبة الثالثة يأتي مجال التنظيم، وفي الأخير يأتي مجال التخطيط والتقييم كأقل مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- ٦) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية، الدورات التدريبية).

كما أوصت الدراسة بما يلي:

- العمل على تقويم كفاءة المكتبة بصورة دورية مرة كل عامين على الأقل.
  - طلب المشورة من أعضاء هيئة التدريس بصفة دورية حول المتطلبات اللازمة لمساندة عمليتي التعليم والتعلم وذلك في وقت مبكر يسمح بتوفيرها.
  - إتاحة المكتبة لساعات طويلة لضمان توفر الخدمات وفق احتياجات المستخدمين.
  - عقد اتفاقات تعاون مع مكتبات أخرى يتم بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة.
  - توفير تجهيزات تصوير مدعومة بنظام دفع مالي فعال داخل المكتبة لخدمة المستفيدين، كالدفع بالبطاقات المشحونة مسبقاً، أو الدفع باستخدام البطاقات البنكية، أو الدفع النقدي الذاتي.
- الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، المكتبات المركزية، المكتبات الجامعية، الاعتماد الأكاديمي، الإدارة التربوية، إدارة التعليم العالي.**

The degree of application of TQM standards at the Central Library at Princess

Nourah bint Abdulrahman University

Fatimah Abdullah Alshabanat

### Abstract

This study aims to identify the grade of application of the standards of comprehensive quality management in the Central Library of the University of Princess Nora Bint Abdul Rahman in the field of (Planning and evaluation, organization, support of users, resources and facilities),

♦ مرشحة لدرجة الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية تخصص إدارة التعليم العالي بكلية التربية بجامعة الملك سعود. المملكة العربية السعودية

identification of differences of statistical significance-if any-among the answers of individuals The sample of the study in the grade of application of the standards of comprehensive quality management in the areas identified by the study is due to variables (academic qualification, years of experience, training courses),The study followed the descriptive approach, The study community is made up of employees of the Central Library at the University of Princess Nora bint Abdul Rahman is estimated at (95) employees, The sample was made up of 30 employees, the questionnaire was used as a tool for study, the most important results of the study are:

- The grade of application of the comprehensive quality management standards in the Central Library of Princess Nora bint Abdul Rahman University in the field of planning and evaluation came at an intermediate level.
- The grade of application of the comprehensive quality management standards in the Central Library of Princess Nora bint Abdul Rahman University in the field of organization has come to a high grade.
- The grade of application of the comprehensive quality management standards in the Central Library of Princess Nora bint Abdulrahman University in the field of user support has come to a high grade.
- The grade of application of the comprehensive quality management standards in the Central Library of Princess Nora bint Abdul Rahman University in the field of resources and facilities has come to a high grade.
- The grade of application of the standards of comprehensive quality management in the Central Library of the University of Princess Nora bint Abdul Rahman came to a high grade, where the area of resources and facilities comes first, followed by the field of support of users, the third place comes the field of regulation, and finally comes the field of planning and evaluation as the least comprehensive quality management application in the Central Library of Princess Nora bint Abdul Rahman University.
- There are no statistically significant differences between the averages of the respondents ' responses to the grade of application of the overall quality management standards in the Central Library of Princess Nora bint Abdul Rahman University, with different variables (academic qualification, years of experience in the basic job, training courses).

The most important Study recommendations are:

- Work to evaluate the efficiency of the library periodically at least once every two years.
- Advising faculty members periodically on the necessary requirements to support the education and education processes in an early time to be available.
- Availability of the library for long hours to ensure the availability of services according to the needs of users.
- Cooperative agreement with other libraries to borrow resources .
- Provide imaging equipment supported by an effective payment system within the library to serve beneficiaries, such as prepaid cards, payment using bank cards, or self-paid cash.

**Keywords:** Total quality management, central libraries, university libraries, academic accreditation, educational management, higher education management□

## مقدمة

تؤكد طبيعة العصر الذي نعيش فيه على أهمية الجودة في جميع أوجه النشاط التربوي، وضرورة الاستغلال الأمثل لجميع الموارد البشرية والمادية، وتجنب الهدر وسوء الاستخدام، لذلك انطلقت المؤسسات التربوية لتبني مفاهيم الجودة وتطبيقها بهدف تحسين المخرج النهائي ورفع كفاءة العاملين لتحقيق أعلى المستويات الممكنة. وتعد إدارة الجودة الشاملة في المنظمات التربوية بشكل عام وفي الجامعات بشكل خاص بكل ما تحويه من موارد وعمليات وخدمات ومرافق، فلسفة إدارية عصرية هدفها الارتقاء بمستويات الأداء، والسعي للنجاح على المدى الطويل من خلال تحقيق رضا المستفيدين وتوفير احتياجاتهم.

وتؤدي المكتبات على مستوى الجامعة دور العمود الفقري للتعليم والبحث العلمي، وتمثل عنصراً رئيسياً في المنظومة التعليمية، من خلال ما تقدم من خدمات مكتبيّة يصعب حصرها، للوفاء باحتياجات الطلبة والباحثين. وانطلاقاً من الدور الفاعل لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية لتجويد مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، جاءت هذه الدراسة للتعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

## مشكلة الدراسة

شهد التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة حركة نمو مطردة وتغيير شامل، كان من أبرز ما اتسم به ظهور العديد من الجامعات الجديدة، والزيادة الكبيرة في أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات، وزيادة الاهتمام بالاستقطاب والبحث العلمي، وزيادة الطلب على الدراسات العليا، وتفعيل التقنيات الالكترونية في الأنظمة الإدارية والعمليات التعليمية، والاهتمام بالنشر العلمي والاستفادة منه في بناء المعرفة. لذا كان لزاماً على المكتبات الجامعية الاهتمام بالثورة المعرفية الحديثة، وتحويلها إلى معلومات منظمة، يمكن الإفادة منها من قبل الباحثين بكل سهولة ويسر، للإسهام في تحقيق رؤية ورسالة الجامعات وأهدافها السامية.

وتعد المكتبات الجامعية من أكثر المكتبات تأثراً بالتطورات التي حدثت، مما تطلب إعادة هيكلتها لتتماشى مع هذه التطورات والمستجدات، وقد وُكب هذا ظهور مفهوم الجودة الشاملة وانتشار تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة في مختلف مجالات ومناحي الحياة (الحداد، ٢٠٠٦).

ونظراً لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية للتحويل من الدور التقليدي لها إلى أدوار أكثر حداثة وأكثر إفادة في تقديم المعلومات بما يتلاءم مع تطورات العصر، وبما يحقق رضا المستفيدين لتحقيق الاستفادة القصوى من المعارف المتاحة، في أقصر وقت وأقل تكلفة وجهد، لذا فقد جاءت هذه الدراسة للمساهمة في تحليل واقع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، كونها العمود الفقري للجامعات المتميزة، وتم اختيار جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن لتحقيق هذا الهدف كونها من الجامعات الحديثة في المملكة العربية السعودية الطامحة للتميز، وذلك في إطار سعيها لتحقيق معايير الاعتماد المؤسسي من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، لذا فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟

## أسئلة الدراسة

- ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجالات (التخطيط والتقييم، التنظيم، دعم المستخدمين، الموارد والمرافق)؟
- ما الفروق ذات الدلالة الإحصائية - إن وجدت - بين إجابات أفراد عينة الدراسة، في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المجالات التي حددتها الدراسة، تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)؟

## أهداف الدراسة

- التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجالات (التخطيط والتقييم، التنظيم، دعم المستخدمين، الموارد والمرافق).
- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية - إن وجدت - بين إجابات أفراد عينة الدراسة، في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المجالات التي حددتها الدراسة، تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية).

## أهمية الدراسة

### أولاً: الأهمية النظرية:

- أهمية موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات كأحد المطالب الملحة والضرورية للتوائم مع التحديات العالمية المعاصرة في ظل التنافسية الشديدة للتحويل إلى مجتمعات معرفية، وهو الأمر الذي يتطلب الاستثمار الأمثل لكافة الموارد البشرية والمادية في المكتبات الجامعية نحو التحسين والتطوير.
- تأتي هذه الدراسة كإضافة للمكتبة العربية في التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، وتسلط هذه الدراسة الضوء على مكتبة جامعة الأميرة نورة المركزية، والتي تسعى في الوقت الحالي للحصول على الاعتماد الأكاديمي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

### ثانياً: الأهمية العملية:

- إن معرفة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية يساعد على تقديم صورة واقعية عن قدرة تلك المكتبات على تحقيق أهدافها لكل من المسؤولين في الجامعات والقائمين على المكتبات الجامعية بصفة خاصة بهدف تجنب الهدر التربوي الناجم عن سوء الإنتاج والكفاية، وتقديم المقترحات لمعالجة مشكلات التخطيط والتنظيم والتقييم للمكتبات الجامعية.
- الأسهام في تحويل المكتبات الجامعية من تقديم الخدمات التقليدية والأدوار التقليدية لها إلى مزود خدمات أكثر تطوراً من جميع النواحي التي يمكن أن تقدم للمستفيدين، مما يساهم في تحقيق التنافسية بين المكتبات الجامعية وارتفاع الطلب على الخدمات المقدمة.

## حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: اقتصرته هذه الدراسة على تحديد درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- الحدود المكائنية: طبقت هذه الدراسة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٦-١٤٣٧هـ.
- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

## منهج الدراسة وإجراءاتها

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، نظراً لملامحة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات والذي "يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى" (عدس وعبيدات وعبدالحق، ٢٠١٦، ص ١٩١)، ويعرف العساف (٢٠١٢، ص ٢٣٥) المنهج الوصفي بأنه "المنهج الذي لا يتوقف فقط عند وصف جميع البيانات المتعلقة بالظاهرة بل يتعداه إلى حدود استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، وكذلك يقوم على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات في تطوير الواقع وتحسينه".

وقد تم اختيار هذا المنهج للتوصل إلى تحديد درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، من خلال تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة): لوصف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجالات (التخطيط والتقويم، التنظيم، دعم المستخدمين، الموارد والمرافق) والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية- إن وجدت- بين إجابات أفراد عينة الدراسة في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المجالات التي حددتها الدراسة تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية).

ولتحقيق أغراض الدراسة تم اتباع الإجراءات التالية:

- الحصول على موافقة عمادة البحث العلمي بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة).
- توزيع الاستبانة الورقية على موظفات العمادة بواسطة الباحثة، ومن ثم إعادة جمعها مرة أخرى بعد تعبئتها من قبل عينة الدراسة.
- الحصول على خطاب بإنهاء تطبيق أداة الدراسة من عمادة البحث العلمي بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- تحويل البيانات الورقية إلى الكترونية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والذي يرمز له اختصاراً بالرمز (SPSS)، لتسهيل عملية تحليل البيانات.

## مصطلحات الدراسة

### ١. معايير

**جمع معيار (Standard):** مقياس ثابت للمدى أو الكمية أو النوع أو الحجم، كما أنه يعني نوع أو نموذج أو مثال للمقارنة أو محك التميز (The new international Webster's comprehensive dictionary of the English language, 2003, p1222).  
ويقصد بها في هذه الدراسة: معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي للاعتماد المؤسسي إصدار (٢٠٠٩) "المعيار السادس مصادر التعلم"، والذي ينقسم إلى أربع مجالات تتمثل في: التخطيط والتقويم، التنظيم، دعم المستخدمين، الموارد والمرافق.

### ٢. إدارة الجودة الشاملة

"التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق الكفيلة برفع مستوى الأداء وتخفيض الكلفة ورفع مستوى الجودة استنادا على متطلبات واحتياجات العميل في جميع مراحل التطوير" السقاف (٢٠٠٣، ص ٧).  
ويقصد بها في هذه الدراسة: "التطوير المستمر للعمليات الإدارية لتشمل جميع مستويات المكتبة وعملياتها ومنتجاتها والعاملين بها للوصول بها إلى أعلى معايير الاتقان بأقل وقت وجهد وتكلفة".

## أدبيات الدراسة

### مفهوم المكتبات الجامعية

تعد المكتبات الجامعية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم الجامعات العصرية والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية فهي تستمد وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وقد عرفت المكتبة الجامعية لدى الكثير من المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات بتعاريف متعددة منها تعريف الموسوعة العربية لمصطلحات المعلومات والمكتبات بأنها " نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس ولمساندة برامج التدريس" (حسب الله، ٢٠٠١، ص ٢٣١).

أما إبراهيم (٢٠١٤، ص ٢١٢) فيعرفها بأنها مؤسسة ثقافية وتنقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى، بعد فهرستها وتصنيفها وتكثيفها تسهيلا للوصول إلى المعلومة المطلوبة".

ويذكر دياب في (قطر، ٢٠١١، ص ٦٢-٦٣) بأنه بالرغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكانا، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية، يقوم عليها مجموعة من الأمناء، ولكنها أهم وأشمل من ذلك، فللمكتبة الجامعية رسالتهم مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، ومساندة المناهج والمقررات الدراسية، وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات وهو ما يسمى بـ"التعليم الذاتي"، ومن ثم يجب أن تتوافر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلا عاليا، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها بكل كفاءة واقتدار.

### أهمية المكتبات الجامعية

تحتل المكتبات الجامعية مركزا عضويا رئيسيا في الثالوث الجامعي (الأستاذ والطالب والمكتبة) وفي أداء الرسالة العلمية الجامعية ومن هنا فقد أصبحت الاتجاهات المعاصرة في التعليم الجامعي تؤكد على ضرورة تعميم المكتبات الجامعية حتى على مستوى الكليات والمعاهد والأقسام (إبراهيم، ٢٠١٤، ص ٢١٢).

## أهداف ووظائف المكتبات الجامعية

تستمد المكتبة الجامعية وظائفها وأهدافها من وظائف الجامعة فإذا كانت الجامعة تركز وظائفها على ثلاثة أهداف التعليم والبحث وخدمة المجتمع، فإن مكتبة الجامعة تركز على نفس الأهداف وتستمد منها وظائفها (محمد، ٢٠١٤، ص ص ١٠١-١٠٢).

وللمكتبات الجامعية وظائف متعددة يصعب حصرها، ولكن يمكن اجمالها كما يلي: (إبراهيم، ٢٠١٤، ص ص ٢١٥-٢١٦)

١. بناء وتنمية المجموعات المعلوماتية بما يضمن مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث والدراسة والتعلم.
  ٢. تنظيم هذه المجموعات بما في ذلك عمليات التصنيف والفهرسة والتكشيف والاستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط هذه المجموعات وحفظها وتكشيفها وصيانتها.
  ٣. تقديم الخدمات المكتبية والمرجعية واسترجاع المعلومات، وما يشمل ذلك من الارشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة وتوجيههم نحو الإفادة الأمثل من المجموعات المتوفرة.
  ٤. التعاون والتنسيق مع المكتبات الأخرى داخل القطر الواحد وخارجه للوصول إلى مصادر المعلومات الضرورية لروادها والمشاركة في شبكات المعلومات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية.
  ٥. تزويد الطلاب والدارسين بالثقافة المكتبية الأساسية لتمكينهم من الوصول إلى الاستفادة المثلى من مقتنيات المكتبة وأوعية المعلومات.
  ٦. تطوير العمل المكتبي وتحسين الأداء الوظيفي والعلمي والتوثيقي.
  ٧. دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية بمختلف فئاتهم ومعرفة اتجاهاتهم القرائية بهدف تلبية طلباتهم وحاجاتهم المعرفية والمعلوماتية على أفضل وجه.
- هذا عدا عن وظائفها الوطنية والاجتماعية والسياسية والتربوية التي لا يتسع المجال لذكرها.

## أنواع المكتبات الجامعية

تتخذ المكتبات الجامعية نوعان بحسب المجتمع الذي تخدمه هما: (السبتي، ٢٠٠٤، ص ١٨٤)

### ١. المكتبات المركزية:

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الاشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة. كما أنها تتكفل بجانب توزيع المكتبيين على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة، وبشكل عام فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة الوصل بين هذه المؤسسات والإدارة الجامعية.

### ٢. مكتبات الكليات:

أنشأت الكليات مكتبات خاصة بها وذلك في محاولة منها لجمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين

الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا التابعين للأقسام بداخل الكلية، وغالباً ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخدمات للارتباط بشبكة الانترنت، ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية.

### المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض

تحرص عمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على عرض ما تحتويه المكتبة المركزية من إدارات وأقسام ومرافق، وتسعى إلى تعزيز العلاقات بين المستفيدين وأمينات المكتبات بالجامعة لتقديم أفضل الخدمات في أقل وقت وجهد، لذلك حرصت العمادة على إصدار (دليل عمادة شؤون المكتبات) لتسهيل خدمات العمادة في المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية بالجامعة، ويتكون الدليل من الرؤية والرسائل والأهداف الرئيسية للعمادة والهيكل التنظيمي وعرض كافة المرافق الموجودة في طوابق مبنى المكتبة المركزية، وتعريف بالمكتبات الفرعية والخدمات المقدمة (عمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ٢٠١٦).

### مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية

عرف "بول موشر" الجودة بأنها "الفائدة التي تتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها؛ للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم، وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المكتبة" (الترتوري وجويحان، ٢٠٠٦، ص ص ٢٠٥-٢٠٦).

### نشأة الجودة في المكتبات الجامعية

يعتبر عام ١٨٤١ بداية دخول المعايير في مجال المكتبات والمعلومات، وذلك عندما وضع "بانيتزي" اللبنة الأولى لقواعد الفهرسة الوصفية، حيث تعد هذه المجموعة هي أول تقنين منهجي، وقد استخدمت كلمة معايير في هذا المجال منذ بداية القرن التاسع عشر، سنة ١٨٩٤ عندما تبنّت جامعة ولاية نيويورك المتطلبات الأولى لمعايير المكتبات الكبرى، ثم بعد ذلك استخدام التقنين في مجال المكتبات وخاصة بعد إنشاء الجمعيات والاتحادات الوطنية والدولية (السبتي، ٢٠٠٦، ص ٣٠).

### مراحل تطور الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

مرت الجودة الشاملة في المكتبات بعدة مراحل مهمة ساهمت في التطور هي:

(خضير، ٢٠١٤، ص ٥٩١)

**المرحلة الأولى:** توفر المكتبة للمستفيدين الخدمة بأي شكل كان ولو كان مخالفا للمواصفات ولا تقوم بمعالجة المخالفات حتى يقوم المستفيد بتقديم شكوى على الخدمة المقدمة.

**المرحلة الثانية:** في هذه المرحلة من التطورات بدأت المكتبة بفحص الخدمة قبل تقديمها للمستفيد وتم تخفيض عدد الشكاوى المقدمة.

**المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة من تطور الجودة تم تأسيس قسم للجودة وأوكلت الى هذا القسم مهام مراقبة جودة المنتج واختيارها ورفع التقارير عن الخدمة أو الخدمات المقدمة.

**المرحلة الرابعة:** إتاحت هذه المرحلة قيام الموظف نفسه بالضبط الإحصائي للعمليات التي ينفذها وهذا ما يسمى (الجودة في المنشأ)، أتاحت هذه المرحلة للموظف أو العامل أن يكتشف مدى الانحرافات التي تحصل في الخدمة المقدمة عن الحد المسموح مما مكّنه من إيقاف الانتاج المناسب ومنع الحصول على خدمات معيبة.

**المرحلة الخامسة:** التركيز على جميع العمليات المقدمة، منذ عملية تصميم الخدمة، مروراً بعمليات المعالجة والتسجيل والحفظ وغيرها من العمليات، إلى أن تسلم إلى المستفيد، وأصبح الهدف تقديم خدمات بأقل التكاليف وأفضل جودة وأسرع وقت.



**أهداف الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: (الحداد، ٢٠٠٦، ص ١٣٠)**

- التخطيط الاستراتيجي للمكتبات.
- بناء القدرات الوظيفية للعاملين بالمكتبات وتحسين بيئة العمل.
- القدرة على تقويم الأداء بالمكتبات.
- توفير ادارة مالية جيدة مرتبطة بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات.
- ارضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم.
- التقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والكلفة.

**أهمية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: (الراشد، ٢٠١١، ص ص ٣-٤)**

- أ. بالنسبة لإدارة المكتبة:
  ١. ضبط النظام الإداري وتطويره، نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
  ٢. تمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية السليمة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا.
  ٣. التحديد العلمي لأهداف المكتبة، والتحكم في العمليات، وتفويض أكبر للسلطات، وتحديد المسؤوليات.
  ٤. جمع البيانات وتحليلها للاستفادة في التحسين المستمر لنظم العمل، ووجود نظام يحدد التوصيف الوظيفي.
  ٥. تقليل الفاقد في الوقت والموارد وزيادة كفاءة الخدمات.

**ب. بالنسبة للعاملين في المكتبة:**

١. توفير جو من التعاون والتضامم والعلاقات الانسانية السليمة بين جميع العاملين، والعمل بروح الفريق.
٢. زيادة كفاءة العاملين ورفع مستوى الأداء.
٣. انعكاس التدريب على كفاءة العاملين، وسرعة أداء العمل، مع خلوه من الاخطاء، واكتساب التميز والتطور الوظيفي، بما ينعكس على زيادة دخولهم.

**ج. بالنسبة لعملاء المكتبة:**

١. ضبط الشكاوى، والاقبال منها، مع طرح الحلول المناسبة لها.
٢. التوافق الدائم مع متطلبات العملاء وتحقيق رضاهم، تمهيدا لاكتساب ولائهم للمكتبة.
٣. ثبات مستوى جودة الخدمة وعدم تذبذبها "هبوطا".

**استراتيجية تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية**

(حافظي ومزلاح، ٢٠١٤، ص ٧)

- **أولاً:** تعليم وتدريب الموظفين وخلق روح العمل التعاون بينهم، لأن عملية التدريب في المكتبات ومراكز المعلومات أمر في غاية الأهمية، رغم التكاليف الكبيرة المترتبة

عليها، وخاصة إذا كان ذلك في مجال التعامل مع التقنيات الحديثة أو مجال العلاقات العامة والتطور الإداري.

- **ثانياً:** إشراك جميع العاملين من مديريين وموظفين ومستفيدين لرفع كفاءة وتحسين الأداء ودعم الأفكار الجديدة والإبداع.
- **ثالثاً:** تحديد طرق السلامة والجودة وطرق الوقاية، وذلك بالوقوف على المشكلات التي تؤدي إلى فشل الخطط، ووضع الحلول والبدائل اللازمة والاستعداد لحلها في الوقت المناسب.
- **رابعاً:** عرض النتائج وقياس مدى جودة المخرجات ومقارنتها مع المعايير العالمية.
- **خامساً:** استغلال التقنية الحديثة لتحقيق الأهداف وتحسين الأداء مع الدقة والجودة المرجوة، وخاصة في مجال المعلومات، فلم يعد بوسع المكتبات الاستغناء عن هذه التقنيات الحديثة لمواكبة التطورات في عصرنا الحديث.

### قياس الجودة في مجال المكتبات

يتأثر قياس الجودة في مجال المكتبات والمعلومات إلى حد كبير بدرجة شمولية وتكامل تعريف الجودة، فالتعريف الذي يربط الجودة بالأهداف يؤكد في قياس الجودة على المخرجات، والتعريف الذي ينظر إلى الجودة كمصطلح معياري يركز على تحديد خصائص للجودة تكون أساساً معيارياً للقياس، فهناك تباينات واضحة في قياس جودة المعلومة وآراء ربما تصل إلى درجة التعارض، إلا أنه لا بد من التأكيد على أهمية وحثمية قياس جودة المعلومة بمقاييس متطورة وصادقة وثابتة قدر الإمكان. وقد برزت في مجال قياس الجودة في المكتبات والمعلومات مداخل عدة: (عباس، ٢٠٠٢، ص ٢٣ - ٣٨).

١. قياس الجودة بدلالة المدخلات.
  ٢. قياس الجودة بدلالة العمليات.
  ٣. قياس الجودة بدلالة المخرجات.
  ٤. قياس الجودة وفقاً لآراء الخبراء.
  ٥. قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية.
  ٦. المنظور الشمولي في قياس الجودة.
- وفي هذه الدراسة تم استخدام المنظور الشمولي في قياس جودة المكتبات، وذلك من خلال استخدام معايير الاعتماد المؤسسي للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (إصدار ٢٠٠٩) المعيار السادس: مصادر التعلم والمعتمد وقت تطبيق الدراسة، حيث يعتبر هذا المركز الجهة التي تحمل على عاتقها مسؤولية إعداد معايير الاعتماد الأكاديمي في جميع مؤسسات التعليم ما بعد الثانوي، لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتمادها (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٦).

**مقارنة (المعيار السادس: مصادر التعلم) من معايير الاعتماد المؤسسي الصادرة عن المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية إصدار**

**٢٠٠٩، بمعايير رابطة المكتبات الأمريكية: ٢٠٠٦**

**أولاً: نبذة عن (المعيار السادس: مصادر التعلم) من معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية إصدار ٢٠٠٩ المعتمد وقت إجراء الدراسة**

اختص المعيار السادس من معايير الاعتماد المؤسسي للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بمصادر التعلم، التي تشمل المكتبات وجميع الترتيبات التي تكفل الوصول للمراجع الالكتروني وغيرها من المواد المرجعية التي تحرص المؤسسة التعليمية على توفيرها، حتى تفي باحتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة (معايير الاعتماد المؤسسي، ٢٠٠٩).

### ثانياً: نبذة عن معايير رابطة المكتبات الأمريكية

هذه المعايير تم تطويرها من قبل رابطة المكتبات الأمريكية (American Library Association, 2006) من خلال الدراسات والنظر في القضايا والاتجاهات في المكتبات والتعليم العالي وممارسات الاعتماد. طلبت هذه الرابطة آراء أمناء المكتبات وأصحاب المصلحة في المكتبات من أنواع مختلفة من المؤسسات وكذلك الاستفادة من الأبحاث وأفضل الممارسات في هذا المجال، لتوفير إطار عمل شامل باستخدام نهج قائم على النتائج، مع جمع الأدلة بالطرق الأنسب لكل مؤسسة، وفيما يلي مقارنة بين هذه المعايير الأساسية من حيث معاييرها الفرعية ومؤشرات الأداء لكل منها:

جدول (١) ملخص لمعايير ومؤشرات الأداء (للمعيار السادس: مصادر التعلم) ومعايير (رابطة مكتبات الكليات والبحث العلمي الأمريكية)

ملخص لمؤشرات الأداء لمعايير رابطة المكتبات الأمريكية إصدار ٢٠١٦ (تمت مراجعتها وتطويرها لاحقاً في ٢٠١٨)	ملخص للمعايير الفرعية ومؤشرات الأداء (للمعيار السادس: مصادر التعلم) من معايير الاعتماد المؤسسي للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية إصدار ٢٠٠٩ (تمت مراجعتها وتطويرها لاحقاً في ٢٠١٨)
٢. القيم المهنية تركز مؤشرات الأداء على: الرقابة على الموارد، الخصوصية والسرية، احترام حقوق الملكية الفكرية، دعم النزاهة الأكاديمية، الاهتمام بالمستفيد، التعاون مع الحرم الجامعي.	١. التخطيط والتقييم تركز مؤشرات الأداء على: السياسات، الاستراتيجية، تقويم الكفاءة بصورة دورية باستطلاع آراء المستفيدين، ومشورة أعضاء هيئة التدريس، ومن ثم مراجعة احتياجات المستفيدين وتوفيرها.
٣. الدور التربوي تركز مؤشرات الأداء على: التعاون في دمج مجموعات الكتب في الخبرات المهنية، الاهتمام بمحو الأمية المعلوماتية، الإسهام في تقديم البرامج حول التعليم الالكتروني، استخدام المنصات التعليمية، التطوير المهني لمسوبي الجامعة، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.	٢. التنظيم: تركز مؤشرات الأداء على: إتاحة المكتبة، ترتيب المراجع، التعاون مع المكتبات الأخرى، أنظمة الإعارة، الكتب المحجوزة، سهولة الوصول للمراجع، قواعد السلوك، أنظمة حفظ المراجع.
٤. الاكتشاف تركز مؤشرات الأداء على: تسهيل الوصول للمعلومات، الأدلة المساندة، صيانة الأنظمة، بيئة تقنية داعمة لسهولة الوصول، المساعدة الفردية.	٣. دعم المستخدمين تركز مؤشرات الأداء على: برامج الإرشاد، الدعم والمساندة، خدمة المراجع، أنظمة تقنية للبحث، أدلة مساندة، عدد كاف من الموظفين.
٥. المجموعات تركز مؤشرات الأداء على: توفير مجموعات تتماشى مع مجالات البحث، تنوع المجموعات، مواد المجموعات فريدة، الوصول التكنولوجي لهذه المجموعات، التتقيف حول التواصل العلمي، إتاحة الوصول إلى السجل العلمي والثقافي.	٤. الموارد والمراقب: تركز مؤشرات الأداء على: الدعم المالي، خدمات الانترنت، أماكن المراجع، توفير الحواسيب، توفير آلات التصوير، تجهيزات الحواسيب المحمولة، توفير مراجع بلغات أخرى، توفير أماكن للبحث الفردي أو الجماعي، المقارنة المرجعية.
٦. الفضاء المادي والافتراضي تركز مؤشرات الأداء على: توفير المساحات المادية والافتراضية للمستخدمين، توفير البيئة الآمنة للدراسة والبحث، امتلاك البنية التحتية التكنولوجية، امتلاك الأثاث والمفروشات الحديثة، صيانة هذه البيئات باستمرار.	٥. العلاقات الخارجية: تركز مؤشرات الأداء على: التواصل مع الجهات الخارجية، التواصل مع الحرم الجامعي، الإسهام في وعي المستفيدين.
٧. الإدارة التشريعية/الإدارة التنفيذية/القيادة تركز مؤشرات الأداء على: توافق رسالة المكتبة مع رسالة المؤسسة، المشاركة مع قيادات الحرم الجامعي في الإدارة وفق اختصاصاتها، استثمار الموارد البشرية والمادية، توفير الميزانيات المالية اللازمة، التعاون مع جهات أخرى لدعم الفعاليات، التخطيط وفقاً للبيانات بأساليب رسمية وغير رسمية، الالتزام بالتحسين المستمر.	٨. الموظفين تركز مؤشرات الأداء على: توفير عدد كاف من الموظفين، لديهم الخبرة الكافية، لديهم التزام بالتطوير المهني، يسهمون في إثراء المعرفة المهنية، لديهم الكفاءة المهنية وتنوع، يشاركون في التدريب المستمر، يوجهون المستفيدين، التحقق من أدوارهم بأنها تلي احتياجات المستفيدين.
٨. الموظفين تركز مؤشرات الأداء على: توفير عدد كاف من الموظفين، لديهم الخبرة الكافية، لديهم التزام بالتطوير المهني، يسهمون في إثراء المعرفة المهنية، لديهم الكفاءة المهنية وتنوع، يشاركون في التدريب المستمر، يوجهون المستفيدين، التحقق من أدوارهم بأنها تلي احتياجات المستفيدين.	٩. العلاقات الخارجية: تركز مؤشرات الأداء على: التواصل مع الجهات الخارجية، التواصل مع الحرم الجامعي، الإسهام في وعي المستفيدين.

مما سبق نلاحظ التواء معايير ومؤشرات الأداء لكلا الجهتين في كثير من الأسس وإن اختلفت في طريقة تفصيلها وتوزيعها، إلا أن (معايير رابطة المكتبات الأمريكية، ٢٠٠٦) تميزت باهتمامها بالقيم المهنية، وبالادوار الإداري والقيادي للمسؤولين بالمؤسسة، وهي الجوانب التي لم يتطرق لها (المعيار السادس: مصادر التعلم، ٢٠٠٩) بشكل مباشر، كما أن العلاقات الخارجية في (المعيار السادس: مصادر التعلم، ٢٠٠٩) ركز على التعاون مع المكتبات الأخرى وأهمل الجهات الخارجية الأخرى التي يمكن أن تقدم المساندة للمكتبة الجامعية ضمن مبادرات أو برامج شراكة متنوعة، بالإضافة إلى أن معايير رابطة المكتبات الأمريكية (٢٠٠٦) تميزت بمعايير المجموعات، وهي عبارة عن تنظيم مجموعات ذات اهتمامات بحثية موحدة، تسهم في دعم المعرفة والبحث العلمي من خلال المكتبة الجامعية.

### الدراسات السابقة

تناولت دراسات عديدة عربية وأجنبية درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية لذا فإنه سيتم استعراض الدراسات السابقة التي تناولتها مع مراعاة ترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:

**دراسة الحداد (٢٠٠٦) بعنوان: (خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة)** وقد هدفت الدراسة لعدة أهداف من أهمها التعرف على التفاوت في جودة الخدمة المقدمة من المكتبات موضع الدراسة، بهدف وضع تصور نظري لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات لرفع مستوى الأداء وتحسين الخدمة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها عدم رضا العاملين بالمكتبات بالجامعات موضع الدراسة بسبب عدم اهتمام إدارة المكتبات الجامعية بعقد اللقاءات وورش العمل للعاملين لتحسين الخدمات المكتبية، وعدم المشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً، وعدم التعريف بالتوجهات الإستراتيجية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

**دراسة معتوق (٢٠٠٨) بعنوان: (التقويم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية: دراسة تطبيقية على كل من مكتبة جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز)**، وهدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمحور مصادر التعلم (المعيار السادس من التقويم الذاتي الصادر عن الهيئة الوطنية للتقييم والاعتماد الأكاديمي)، هذا بجانب هدفها في تقييم أداء مكتبة جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز فيما يتعلق بالتخطيط والتقييم والتنظيم والمستخدمين والمصادر، وتم اعتماد المنهج الوصفي في تحليل بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أن كل من جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز تسعى للحصول على أكبر معدل في تحقيق الجودة فيما يتعلق بوضع الكتب والمراجع والدوريات بطريقة يسهل الحصول عليها وكذلك في استخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا في دعم الخدمات الإلكترونية بالمكتبة، كما تتفوق جامعة الملك عبد العزيز عن جامعة الملك سعود فيما يتعلق باقتناء الكتب والمصادر وفهرستها واقتناء المعدات اللازمة لتطوير الخدمات المساندة.

**دراسة القبلان (٢٠١٠) بعنوان: (الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات)**، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية السعودية، ومدى قناعة عمداء شؤون المكتبات في وجود برامج للجودة لتطوير العمل المهني والخدمات المعلوماتية، ومعوقات تطبيق تلك البرامج ومقترحات تطويرها من وجهة نظر المشاركين من عمداء شؤون المكتبات الجامعية، وتم تطبيق الدراسة على عينة من عمداء شؤون المكتبات السعودية، والذين تجمعهم لجنة عمداء شؤون المكتبات بالجامعات السعودية التي تشرف عليها وزارة التعليم العالي، وهذه الجامعات هي جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؛ وجامعة الملك سعود؛ وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؛ وجامعة الملك فيصل؛ وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن؛ وجامعة الملك عبد العزيز؛ وجامعة أم القرى؛ وجامعة طيبة؛ وجامعة الطائف؛ والجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؛ وجامعة القصيم؛ وجامعة الملك خالد، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكان من أهم نتائج

الدراسة أن (٧٦.٩٪) من المكتبات المشاركة لديها برامج للجودة، يقابلها نسبة (٢٣.١٪) فقط من المشاركين في الدراسة الذين أفادوا أنهم لا يطبقون برامج للجودة. أما برامج الجودة التي يتم تطبيقها فتتفاوت المكتبات في تنفيذها وتشمل: برامج تحقق جودة الخدمات بنسبة ٩٠٪، وبرامج تحقق تطوير العاملين بنسبة ٦٠٪، وبرامج تحقق جودة التنظيم بنسبة ٥٠٪، وبرامج تحقق جودة المبني ١٠٪.

**دراسة خضير (٢٠١٢) بعنوان: (درجة تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة بمحافظة البصرة)،** وقد هدفت الدراسة إلى معرفة درجة تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة، ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي، معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تطبيق الأداة على ٣٠ موظفاً من الموظفين العاملين بالمكتبة، وتوصلت الدراسة إلى قلة الملاكات الوظيفية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات، واتساع المساحات الموجودة في المكتبة المركزية العامة والتي يمكن استغلالها بشكل أفضل للتوسعات المستقبلية، وقلة أعداد الدوريات العربية والأجنبية، إضافة إلى عدم وجود اشتراك للمكتبة بالدوريات الورقية أو الإلكترونية.

**دراسة حافظي ومزلاح (٢٠١٤) بعنوان: (واقع الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية دراسة حالة)،** وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة في خدمات مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وبلغ عدد أفراد العينة ٢٠ من العاملين بالمكتبة، وكان من أهم نتائج الدراسة توافر البنية التحتية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر، بمستوى عال حيث تتضمن شبكة للاتصالات، ومركز للأنظمة، وشبكات الإعلام والاتصال، والتعليم المتلفز عن بعد، وأن لدى ٩٠٪ من موظفي المكتبة معرفة مسبقة حول مفهوم الجودة، وهذه المعارف مكتسبة من خلال الاطلاع الذاتي أو من خلال الدورات التدريبية التي أقامتها المكتبة لموظفيها.

**دراسة نبيل (٢٠١٤) بعنوان: (جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الأداء: دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية: جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة)،** وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة رضا طلبة جامعة سكيكدة حول الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من ٣٥٠ طالباً من الطلبة الذين زاروا المكتبة، وقد أسفرت النتائج عن أن المكتبة تمتاز بجودة عالية خاصة في جانب تحقيق رضا المستفيدين منها، على الرغم من أن البعد المتعلق بالجوانب الملموسة لا يلقي رضا مطلق من قبل عينة الدراسة، مما يؤكد أن المكتبة تحتاج إلى تحسين هذا الجانب من خلال توفير وسائل بحث أكثر حداثة وتطوراً، بالإضافة إلى توفير وسائل إرشاد وأدلة فعالة وواضحة تساعد على إرشاد الباحثين والمستفيدين للوصول إلى خدمات المكتبة.

**دراسة باي وتشا (Bae&Cha,2015) بعنوان: (تحليل العوامل المؤثرة على جودة الخدمات في المكتبات العامة في كوريا)،** وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على جودة الخدمات في المكتبات العامة الكورية وأثرها في رضا وولاء المستخدمين، وتمحورت هذه العوامل في خدمة الموظفين، البرامج المقدمة، المرافق المتاحة، الخدمات على شبكة الإنترنت، سهولة الوصول إلى المكتبات، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من ٣٠٠٠ من المستخدمين لـ ٦٠ مكتبة من المكتبات العامة في مختلف أنحاء كوريا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة للغاية على الرضا العام والولاء للمستخدمين هي سهولة الوصول إلى المكتبة والمرافق المتاحة والراحة أثناء الزيارة، أما العوامل الأقل تأثيراً على الرضا العام والولاء للمستخدمين فكانت البرامج المقدمة وخدمات الإنترنت.

دراسة داهان وطيب وإسماعيل وزين الدين (Dahan, Taib, Zainudin & Ismail, 2016) بعنوان: (جودة خدمات المكتبات الأكاديمية: دراسة حالة لمكتبة UMP بجامعة باهانج الماليزية، دراسة مسحية من وجهة نظر المستخدمين)، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها مكتبة (UMP) بجامعة ماليزيا، وتم استخدام المنهج المسحي وقد تم تطوير أداة مسح (استبانة) مخصصة استناداً إلى نموذج (LIBQUAL) النموذجي، وتم تطبيقها على عينة بلغت (٣٨٢) من مستخدمي المكتبة من الطلاب، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة المقدمة تجاوز الحد الأدنى المقبول من الخدمة من وجهة نظر المستخدمين، وبشكل عام فإن المستخدمون راضون عن الخدمات المقدمة.

### التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، نلاحظ اتفاق هذه الدراسة مع دراسة حداد (٢٠٠٦) في هدف الدراسة بشكل جزئي إذ هدفت دراسة الحداد (٢٠٠٦) إلى تقييم خدمات المكتبات الجامعية فقط في الجامعات موضع الدراسة ولم تأخذ بالمنظور الشمولي في التقييم وهو النهج الذي تتبعه هذه الدراسة، كما اختلفت عنها في حدود الدراسة، إذ لم تكن جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ضمن الجامعات موضع الدراسة.

أيضاً اتفقت هذه الدراسة مع دراسة معتوق (٢٠٠٨) من خلال الهدف من الدراسة، ويتضح ذلك في أن كلا الدراستين هدفت إلى تقييم الوضع الحالي للمكتبات من خلال استخدام معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي إصدار (٢٠٠٩) (المعيار السادس)، واختلفت معها في مكان تطبيق الدراسة، إذ طبقت الدراسة الحالية في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، أما دراسة معتوق (٢٠٠٨) فقد طبقت في كل من مكتبة جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز.

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة القبلان (٢٠١٠) في التعرف على برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية السعودية، إلا أنها اختلفت معها في أنها طبقت من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات، أما الدراسة الحالية فقد طبقت من وجهة نظر الموظفين بالمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة خضير (٢٠١٢) وحافظي ومزلاح (٢٠١٤) في معرفة درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، إلا أنها اختلفت معها في مكان تطبيق الدراسة حيث طبقت دراسة خضير (٢٠٠٨) في المكتبة المركزية بجامعة البصرة، أما دراسة حافظي ومزلاح (٢٠١٤) فقد طبقت في جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة بالجزائر، بينما طبقت الدراسة الحالية في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالملكة العربية السعودية.

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة باي وتشا (Bae & Cha, 2015)، ودراسة داهان وطيب وإسماعيل وزين الدين (Dahan, Taib, Zainudin & Ismail, 2016) في تركيزهم على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، إلا أن دراسة باي وتشا (Bae & Cha, 2015) ركزت على تحليل العوامل المؤثرة على جودة الخدمات في المكتبات العامة في كوريا، وركزت دراسة داهان وطيب وإسماعيل وزين الدين (Dahan, Taib, Zainudin & Ismail, 2016) على معرفة مدى رضا المستفيدين، إلا أن الدراسة الحالية ركزت على معرفة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وفي مكتبة جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تحديداً.

### مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع هذه الدراسة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٦-١٤٣٧هـ، ويقدر عددهن بـ (٩٥)

موظفة، وفقا لإدارة شؤون الموظفين بعمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

### عينت الدراسة

"الأصل في البحوث العلمية أن تجرى الدراسة على جميع أفراد مجتمع البحث، لأن ذلك أدعى لصدق النتائج" (العساف، ٢٠١٢، ص ٩٦)، ونظرا لمحدودية الوقت الذي أجريت فيه الدراسة فقد تم الاكتفاء بعينة عشوائية بسيطة قوامها (٣٠) موظفة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وتمثل العينة نسبة (٣١.٦%) من جملة الموظفين بالمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وتعتبر هذه العينة كافية بناء على ما ذكره أبو علام (٢٠٠٩، ص ١٦٨) بأن "العينة الممثلة لمجتمع يبلغ ٣٥٠٠ هو ٣٤٦"، أي ما يقارب ١٠% من المجتمع الأصلي.

### خصائص أفراد عينة الدراسة

يتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص الشخصية والوظيفية كما يلي:

#### ١- المؤهل العلمي

جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل
10.0%	3	دكتوراه
90.0%	27	بكالوريوس فأقل
100.0%	30	الإجمالي

#### ٢- عدد سنوات الخبرة في الوظيفة:

جدول (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لتغير سنوات الخبرة في الوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة في الوظيفة
43.3%	13	أقل من 5 سنوات
23.3%	7	5-9 سنوات
33.3%	10	10 سنوات فأكثر
100.0%	30	الإجمالي

#### ٣- عدد الدورات التدريبية

جدول (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لتغير عدد الدورات التدريبية

النسبة المئوية	التكرارات	عدد الدورات التدريبية
20.0%	6	أقل من 4 دورات تدريبية
23.3%	7	4-7 دورات تدريبية
56.7%	17	8 دورات تدريبية فأكثر
100.0%	30	الإجمالي

### أداة الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح به، والإمكانات المادية المتاحة، كانت الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وعليه فقد تم إعداد استبانة الدراسة للحصول على المعلومات اللازمة، معتمدة في ذلك على مقاييس التقويم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي المعتمدة لدى المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي إصدار (٢٠٠٩) المعيار السادس: مصادر التعلم.

وقد تكونت الاستبانة من جزأين، الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الوظيفية لأفراد عينة الدراسة ممثلة في (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية، عدد الدورات التدريبية) أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من (٣١) عبارة مقسمة على أربعة محاور تقيس درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة كما يلي:

١. مجال التخطيط والتقييم، ويشتمل على (٧) عبارات.
  ٢. مجال التنظيم، ويشتمل على (٨) عبارات.
  ٣. مجال دعم المستخدمين، ويشتمل على (٧) عبارات.
  ٤. مجال الموارد والمرافق، ويشتمل على (٩) عبارات.
- ويقابل كل فقرة من فقرات المحاور قائمة تحمل العبارات التالية:  
 (يطبق بدرجة عالية - يطبق بدرجة متوسطة - يطبق بدرجة منخفضة - لا يطبق).  
 صدق أداة الدراسة:

#### أ. الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

تم بناء أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي إصدار ٢٠٠٩ (المعيار السادس: مصادر التعلم) دون تغيير للحفاظ على صدق العبارات، وهذا المركز ترتبط مسؤوليته تحديداً بقضايا الجودة والتي من ضمنها الموارد المتاحة، والإجراءات المتبعة، ومستوى الخدمة المقدمة، ومستوى التعليم المقدم للطلاب. ولقد حدد المركز المعايير المطلوبة في إصدار ٢٠٠٩ أحد عشر مجالاً واسعاً من الأنشطة منها معيار مصادر التعلم (المعيار السادس).

#### ب. صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم تطبيقها ميدانياً، ومن خلال بيانات العينة تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية:

جدول (٥) معاملات ارتباط بيرسون (لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن) بالدرجة الكلية لكل محور

التخطيط والتقييم		دعم المستخدمين		التنظيم		الموارد والمرافق	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
٠.٨١١	١	٠.٨٤٦	١٦	٠.٦٩٨	٨	٠.٨٢٥	٢٣
٠.٨٠٣	٢	٠.٨٣٢	١٧	٠.٧٩١	٩	٠.٨٥٩	٢٤
٠.٨١٨	٣	٠.٧٦٠	١٨	٠.٨٠٩	١٠	٠.٨٢٩	٢٥
٠.٧٤٢	٤	٠.٧٨٣	١٩	٠.٨١٣	١١	٠.٨٢٣	٢٦
٠.٧٦٣	٥	٠.٨٠٩	٢٠	٠.٧٨٤	١٢	٠.٧٩١	٢٧
٠.٦١٣	٦	٠.٧٥٦	٢١	٠.٧٨٩	١٣	٠.٨١٢	٢٨
٠.٦٩٨	٧	٠.٨٤١	٢٢	٠.٧٨٩	١٤	٠.٨٠٥	٢٩
-	-	-	-	٠.٧٢٤	١٥	٠.٧٠٢	٣٠
-	-	-	-	-	-	٠.٧٩٣	٣١

#### \*\* دال عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من خلال جدول (٤) أن جميع العبارات دالة عند مستوى (٠.٠١) وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

#### ج. ثبات أداة الدراسة:

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات (الفا كرونباخ) والجدول رقم (٥) يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة وذلك كما يلي:



جدول (٦) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
١	التخطيط والتقييم	٧	٠.٨٩٩
٢	التنظيم	٨	٠.٩١٤
٣	دعم المستخدمين	٧	٠.٩٠٦
٤	الموارد والمرافق	٩	٠.٩٢٩
	الثبات الكلي	٣١	٠.٩٤٨

يوضح جدول (٥) أن مقياس الدراسة يتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (٠.٩٤٨) وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (٠.٨٩٩، ٠.٩٢٩)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Package for Social Sciences Statistical والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الرباعي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٤-٣)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٣/٤=٠.٧٥) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

- من ١ إلى ١.٧٥ يمثل درجة استجابة (لا يطبق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ١.٧٦ إلى ٢.٥٠ يمثل درجة استجابة (يطبق بدرجة ضعيفة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ٢.٥١ إلى ٣.٢٥ يمثل درجة استجابة (يطبق بدرجة متوسطة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ٣.٢٥ إلى ٤.٠ يمثل درجة استجابة (يطبق بدرجة عالية) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

### وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
٢. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
٣. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
٤. المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

٥. **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
٦. **اختبار مان ويتني (Mann-Whitney):** بديلاً عن اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T-Test) للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي).
٧. **اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis):** بديلاً عن تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيري (عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية).

### تحليل البيانات ومناقشة النتائج

## النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟

### أولاً: مجال التخطيط والتقييم

جدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التخطيط والتقييم

م	الفقرات	درجة التطبيق						النسب المئوية	الانحراف المعياري	التباين	
		عالية		متوسطة		منخفضة					لا يطبق
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تتوفر سياسات واضحة لتنمية المكتبة، وتعطي هذه السياسات اهتماماً خاصاً لدعم متطلبات البحث العلمي والبرامج لدى الجامعة.	١٤	٤٦.٧	١٠	٣٣.٣	٦	٢٠.٠	٠	٠	٠.٧٨	٤
٢	تتوفر استراتيجيات واضحة للمكتبة ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات الاستراتيجية الخاصة بتطوير برامج الجامعة، كما يتم تعديل هذه الاستراتيجيات كلما دعت الحاجة.	١٦	٥٣.٣	١٠	٣٣.٣	٤	١٣.٣	٠	٠	٠.٧٢	١
٣	يتم تقييم كفاءة المكتبة بصورة دورية، مرة كل عامين على الأقل.	١٣	٤٣.٣	٩	٣٠.٠	٥	١٦.٧	٣	١٠.٠	١.٠١	٧
٤	تشمل إجراءات التقييم استطلاعات آراء المستخدمين من هيئة التدريس والطلبة للتعرف على مدى رضاهم، ومقارنته ذلك بالخدمات التي تقدم في المكتبات التعليمية المماثلة.	١٤	٤٦.٧	١٠	٣٣.٣	٤	١٣.٣	٢	٦.٧	٠.٩٢	٥
٥	تشمل إجراءات التقييم جمع المعلومات عن مدى استخدام المكتبة، وتحليل تلك البيانات من حيث علاقتها بمتطلبات التعليم والتعلم.	١٥	٥٠.٠	١١	٣٦.٧	٣	١٠.٠	١	٣.٣	٠.٨٠	٢
٦	يقوم أعضاء هيئة التدريس المسئولون عن المقررات والبرامج بتقديم المشورة بصفة دورية حول المتطلبات اللازمة لمساندة عمليتي التعليم والتعلم وذلك في وقت مبكر يسمح بتوفيرها.	١٣	٤٣.٣	١١	٣٦.٧	٥	١٦.٧	١	٣.٣	٠.٨٥	٦
٧	يقوم العاملون في المكتبة بمراجعة أقسام الكتب والمراجع المحجوزة والمواد المرجعية الأخرى بشكل دوري مع الرجوع لهيئة التدريس للاستشارة بهم بشأنها، وذلك لضمان توفر المواد المرجعية الضرورية للمقررات المطروحة بالشكل المناسب في أي وقت.	١٦	٥٣.٣	١٠	٣٣.٣	١	٣.٣	٣	١٠.٠	٠.٩٥	٣
-	المتوسط الحسابي العام									٠.٦٢	-

يتضح من جدول (٧) أن محور درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التخطيط والتقييم يتضمن (٧) فقرات، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٣.٢٥)، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التخطيط والتقييم جاءت بدرجة متوسطة.

- وتمثلت أعلى الفقرات في هذا المحور في الفقرتين رقم (٢، ٥)، مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:
١. جاءت العبارة رقم (٢) وهي (تتوفر استراتيجية واضحة للمكتبة ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات الاستراتيجية الخاصة بتطوير برامج الجامعة، كما يتم تعديل هذه الاستراتيجية كلما دعت الحاجة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٤٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٧٢)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعزى هذا إلى وعي أفراد العينة بأهمية التخطيط الاستراتيجي، وأهمية الاستفادة من التغذية الراجعة للخطط السابقة، خاصة وأن القيادات بالمكتبة يحملن درجة الدكتوراه، إضافة إلى توجه الجامعات السعودية نحو تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي، ليس فقط على المستوى المحلي أو الإقليمي وإنما أيضاً على المستوى العالمي، وهذه الاعتمادات المحلية والدولية تعتمد على منظور شمولي لجميع العمليات الإدارية، والتي يجب أن تبدأ بالتخطيط.
٢. جاءت العبارة رقم (٥) وهي (تشمل إجراءات التقييم جمع المعلومات عن مدى استخدام المكتبة، وتحليل تلك البيانات من حيث علاقتها بمتطلبات التعليم والتعلم) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٣٣ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٨٠)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعزى ذلك إلى تعاون إدارة المكتبة المركزية مع وحدة المعلومات بالمكتبة لوضع آلية لمعالجة المعلومات المجمع واستخلاص النتائج منها للاستفادة منها في عملية التطوير والتحسين، بسبب حرص القيادات بالمكتبة المركزية على اكتشاف أوجه الضعف والقصور ومعالجتها لتحقيق الاعتماد في (المعيار السادس: مصادر التعلم) كجزء من معايير الاعتماد المحلي الذي تسعى جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن لتحقيقه بعد تحويلها من كليات متفرقة إلى جامعة نسائية تختص بتعليم الفتيات في جميع المجالات.
- بينت النتائج بجدول (٧) أن أقل فقرتين في هذا المحور تمثلت في الفقرتين رقم (٣، ٦)، مرتبة تصاعدياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:
١. جاءت العبارة رقم (٣) وهي (يتم تقييم كفاءة المكتبة بصورة دورية، مرة كل عامين على الأقل) بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٣.٠٧ من ٤.٠) وانحراف معياري (١.٠١)، بموافقة بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعود السبب إلى أن المكتبة قد بدأت حديثاً في العمل على معايير الاعتماد الأكاديمي، بسبب حداثة إنشاء الجامعة بعد إعادة هيكلتها وتغيير مسماتها في عام ١٤٢٩هـ، وحداثة العمل على معايير الاعتماد المحلي وقت تطبيق الدراسة.
٢. جاءت العبارة رقم (٦) وهي (يقوم أعضاء هيئة التدريس المسئولون عن المقررات والبرامج بتقديم المشورة بصفة دورية حول المتطلبات اللازمة لمساندة عمليتي التعليم والتعلم وذلك في وقت مبكر يسمح بتوفيرها) بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٣.٢٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٨٥)، بموافقة بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعزى ذلك إلى قلة التنسيق بين الكليات والمكتبة المركزية في تحديد المصادر الهامة لعمليتي التعليم والتعلم بسبب الهيكلة الجديدة لإدارة الجامعة وضم الكليات السابقة إلى بعضها وتوحيدها تحت مسمى جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

## ثانياً: مجال التنظيم

جدول (٨) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التنظيم

م	الفقرات	درجة التطبيق									
		عالية		متوسطة		منخفضة					
		ك	%	ك	%	ك	%				
٨	تتاح المكتبة لساعات طويلة لضمان توفر هذه الخدمات وفق احتياجات المستخدمين.	٤	١٣.٣	٢٢	٧٣.٣	٤	١٣.٣	٠	٠	٠	٠
٩	يتم حفظ الكتب والمراجع وفق ترتيب مناسب، ويتم تصنيفها وفق أحد الأنظمة المتعارف عليها عالمياً في نظم المكتبات.	٣	٩.٠	٣	١٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠
١٠	تتوافر اتفاقات تعاون مع مكتبات أخرى تتم بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة.	٦	٥٦.٧	٦	٢٠.٠	٢	٦.٧	٥	١٦.٧	٠	٠.٠
١١	تستخدم أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة واسترداد الكتب، ويتوفر نظام متابعة فعال لاسترداد المواد التي انتهت فترة استعارتها.	٦	٨٠.٠	٦	٢٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠
١٢	يتم الاحتفاظ بالمواد والمراجع المطلوبة بكثرة والمطلوبة للقراءة (الخاصة بالمقررات) في قسم للكتب المحجوزة.	١٠	٥٠.٠	١٠	٣٣.٣	٢	٦.٧	٣	١٠.٠	٣	١٠.٠
١٣	هناك سهولة في الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية والمواد البحثية والمجلات العلمية، وذلك من خلال مشاركة الجامعة في عضوية هذه القواعد والدوريات والمواد المطلوبة.	٦	٧٦.٧	٦	٢٠.٠	٠	٠.٠	١	٣.٣	٣	١٠.٠
١٤	تتوافر قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة، كما يتم الحرص على تنفيذها.	٩	٦٦.٧	٩	٣٠.٠	١	٣.٣	٠	٠.٠	٠	٠.٠
١٥	تستخدم أنظمة أمن فعالة لمنع ضياع محتويات المكتبة ولتبع الاستخدام السيئ للشبكة العالمية (الإنترنت).	١٠	٥٦.٧	١٠	٣٣.٣	٣	١٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠
-	المتوسط الحسابي العام									٣.٤٩	٠.٣٨

يتضح من جدول (٨) محور درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التنظيم يتضمن (٨) فقرات، ويبلغ المتوسط الحسابي العام (٣.٤٩)، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التنظيم جاءت بدرجة عالية، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠م) والتي توصلت إلى أن الجامعات "عينة الدراسة" لديها برامج تحقق جودة التنظيم في المكتبات الخاصة بها بنسبة (٧٦.٩٪).

وتمثلت أعلى الفقرات في هذا المحور في الفقرتين رقم (١١،٩)، مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

١. جاءت العبارة رقم (٩) وهي (يتم حفظ الكتب والمراجع وفق ترتيب مناسب، ويتم تصنيفها وفق أحد الأنظمة المتعارف عليها عالمياً في نظم المكتبات) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٩٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٣١)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعود السبب في ذلك اعتماد المكتبة المركزية على تصنيف ديوي العشري الخاص لتصنيف المواد المرجعية في المكتبات، بالإضافة إلى تأهيل موظفات المكتبة المركزية بصورة جيدة للعمل على هذا النظام وكفاية أعدادهن وتوزيع المهام بينهن دون ازدواجية، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة معتوق (٢٠٠٨) والتي توصلت إلى أن مكتبتي جامعة الملك سعود والملك عبد العزيز تسعيان للحصول على أكبر معدل في تحقيق الجودة فيما يتعلق بوضع الكتب والمراجع والدوريات بطريقة يسهل الحصول عليها، بالإضافة إلى تفوق جامعة الملك عبد العزيز عن جامعة الملك سعود فيما يتعلق باقتناء الكتب والمصادر وفهرستها واقتناء المعدات اللازمة لتطوير الخدمات المساندة، إلا أن هذه النتيجة اختلفت مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) في أن الجامعات موضع

الدراسة لديها برامج تحقق جودة التنظيم بنسبة ٥٠٪، وقد يعزى هذا الاختلاف إلى حدود الدراسة الزمانية بين الدراسة الحالية ودراسة القبلان (٢٠١٠).

٢. جاءت العبارة رقم (١١) وهي (تستخدم أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة واسترداد الكتب، ويتوفر نظام متابعة فعال لاسترداد المواد التي انتهت فترة استعارتها) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٨٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٤١)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعزى ذلك لوجود نظام الكتروني فعال في إعارة واسترداد ومتابعة الكتب المعارة، بالإضافة إلى وجود أنظمة حوكمة عالية من حيث الجزاءات والغرامات على تأخير إعادة الكتب أو فقدها أو إتلافها، وضرورة وجود العضوية التي تكون بمقابل مادي لإعارة غير منسوبي الجامعة، بالإضافة إلى وجوب إخلاء الطرف عند تخرج الطالبة أو حذف الفصل الدراسي، وذلك ضمن القواعد التنظيمية لنظام عمادة شؤون المكتبات لاسترداد جميع المواد بحالتها الأصلية قدر الإمكان، وذلك وفق نظام الكتروني حديث، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة معنوق (٢٠٠٨) في أن كل من جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز تسعى للحصول على أكبر معدل في تحقيق الجودة فيما يتعلق باستخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا في دعم الخدمات الإلكترونية بالمكتبة كإعارة والاسترداد، كما اتفقت مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) في أن الجامعات موضع الدراسة لديها برامج تحقق جودة الخدمات بنسبة ٩٠٪.

بينت النتائج بجدول (٨) أن أقل فقرتين في هذا المحور تمثلت في الفقرتين رقم (٨، ١٠)، مرتبة تصاعدياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

١. جاءت العبارة رقم (٨) وهي (تتاح المكتبة لساعات طويلة لضمان توفر هذه الخدمات وفق احتياجات المستخدمين) بالمرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (٣.٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٥٣)، بموافقة بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة، وذلك لأن المكتبة لا تتاح بعد الساعة الثانية ظهراً وقت تطبيق الدراسة، وذلك بسبب الحاجة إلى وجود نظام حوكمة فعال يمكن من استمرار العمل خلال الفترة المسائية، وهو ما تعمل عليه عمادة شؤون المكتبات لإتاحة المكتبة خلال الفترة المسائية في المستقبل القريب، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) في أن الجامعات موضع الدراسة لديها برامج تحقق جودة التنظيم بنسبة ٥٠٪.

٢. جاءت العبارة رقم (١٠) وهي (تتوافر اتفاقات تعاون مع مكتبات أخرى تتم بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة) بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٣.١٧ من ٤.٠) وانحراف معياري (١.١٥)، بموافقة بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة، وربما يعود السبب في ذلك إلى عدم توفر نظام الكتروني فعال لمساندة هذه العملية، إذ أن هذا الاجراء تحت التطوير وقت تطبيق الدراسة بحسب ما أفادت به القيادات بالمكتبة، وقد يكون سبب القصور في هذا المجال ما حظيت به الجامعات من ميزانيات عالية وقت تطبيق الدراسة من قبل حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز، التي تم ضخها لدعم الجامعات وهيئة البنية التحتية لها، وتوفير احتياجاتها بشكل غير مسبوق، مما قلل من حاجة عمادات شؤون المكتبات بالجامعات للتعاون في إعارة الكتب فيما بينها، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) في أن الجامعات موضع الدراسة لديها برامج تحقق جودة التنظيم بنسبة ٥٠٪.

## ثالثاً: مجال دعم المستخدمين

جدول (٩) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن فيما يتعلق بدعم المستخدمين

م	الفقرات	درجة التطبيق						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ن		
		عالية		متوسطة		منخفضة					لا يطبق	
		ك	%	ك	%	ك	%				ك	%
١٦	تقدم المكتبة برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلبة الجدد وغيرهم من المستخدمين، بغرض إعدادهم لاستخدام مرافق وخدمات المكتبة.	٢٠	٦٦.٧	٩	٣٠.٠	١	٣.٣	٠	٠.٠	٣٠٦٣	٠.٠٦	٣
١٧	تتوفر المساعدة اللازمة للمستخدمين في عمليات البحث عن المعلومات التي يريدونها والوصول إليها، وطرق استخدام هذه المعلومات.	٢١	٧٠.٠	٩	٣٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠	٣٠٧٠	٠.٤٧	١
١٨	يوجد لدى المكتبة "خدمة المراجع" التي تتم من خلالها الإجابة على الأسئلة بشكل دقيق من قبل مختصين إكفاء بالمكتبة.	١٩	٦٣.٣	٨	٢٦.٧	١	٣.٣	٢	٦.٧	٣٠٤٧	٠.٨٦	٥
١٩	توجد أنظمة الكترونية و/ أو أوتوماتيكية (تقنية) توفر خدمات البحث وتساعد على تحديد أماكن مصادر المعلومات داخل وخارج الجامعة.	٢١	٧٠.٠	٩	٣٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠	٣٠٧٠	٠.٤٧	١ مكرر
٢٠	يتم إطلاع رواد المكتبة على التطوير الجاري فيها بما في ذلك اقتناء مواد جديدة، وإقامة برامج تدريب، وتغيير الخدمات وساعات العمل.	١٨	٦٠.٠	٧	٢٣.٣	٤	١٣.٣	١	٣.٣	٣٠٤٠	٠.٨٦	٦
٢١	توجد أدلة مطبوعة أو الكترونية لمساعدة رواد المكتبة على الحصول على المصادر المتعلقة بالمجالات العلمية المعروفة، أو لمساعدتهم في تجميع قوائم المراجع، أو استخدام قواعد المعلومات.	٢٠	٦٦.٧	٦	٢٠.٠	٤	١٣.٣	٠	٠.٠	٣٠٥٣	٠.٧٣	٤
٢٢	يوجد في المكتبة العدد الكافي من الأشخاص المؤهلين وذوي المهارة في المجالات المتصلة بعلوم المكتبات وتقنية المعلومات.	١٥	٥٠.٠	٨	٢٦.٧	٧	٢٣.٣	٠	٠.٠	٣٠٢٧	٠.٨٣	٧
-	المتوسط الحسابي العام									٣٠٥٣	٠.٥١	-

يتضح من جدول (٩) أن محور درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال دعم المستخدمين يتضمن (٧) فقرات، ويبلغ المتوسط الحسابي العام (٣.٥٣)، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال دعم المستخدمين جاءت بدرجة عالية، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة نبيل (٢٠١٤) والتي توصلت إلى أن المكتبة الجامعية لجامعة سكيكدة تمتاز بجودة عالية خاصة في جانب تحقيق رضا المستفيدين منها.

أوضحت النتائج بجدول (٩) أن من أبرز الفقرات في هذا المحور تتمثل في الفقرتين رقم (١٧، ١٩)، مرتبة تكرارياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

١. جاءت العبارة رقم (١٧) وهي (تتوفر المساعدة اللازمة للمستخدمين في عمليات البحث عن المعلومات التي يريدونها والوصول إليها، وطرق استخدام هذه المعلومات) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٤٧)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وذلك لوجود قسم خاص بخدمة المستفيدين يقدم ١٧ خدمة مختلفة، ويأتي هذا الاهتمام في ظل عناية حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز بدعم التعليم العالي بشكل عام وتعليم الفتاة بشكل خاص من خلال توفير جامعة خاصة بهن توفر لهن جميع الاحتياجات التعليمية والبحثية والخدمات المساندة لعملية التعليم والتعلم، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) في أن الجامعات موضع الدراسة لديها برامج تحقق جودة الخدمات بنسبة ٩٠٪.

٢. جاءت العبارة رقم (١٩) وهي (توجد أنظمة الكترونية و/ أو أوتوماتيكية تقنية) توفر خدمات البحث وتساعد على تحديد أماكن مصادر المعلومات داخل وخارج الجامعة) بالمرتبة الأولى مكرر بمتوسط حسابي (٣٠.٧٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٤٧)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعزى ذلك إلى وجود نظام الكتروني مباشر للبحث عن المصادر من داخل الجامعة أو من خارجها، بالإضافة إلى استخدام تقنية الذراع الآلي (ASRS)، ويأتي الاهتمام بهذا الأمر نتيجة لتوجه خطة آفاق لتطوير التعليم العالي في المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي والالكتروني في جميع التعاملات الإدارية.

بينت النتائج بجدول (٩) أن من أقل الفقرات في هذا المحور تتمثل في الفقرتين رقم (٢٢، ٢٠)، مرتبة تصاعدياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

١. جاءت العبارة رقم (٢٢) وهي (يوجد في المكتبة العدد الكافي من الأشخاص المؤهلين وذوي المهارة في المجالات المتصلة بعلوم المكتبات وتقنية المعلومات) بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٣٠.٢٧ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٨٣)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة على أن عدد الموظفين يعد كافياً للقيام بأعمال المكتبة من توجيه وإرشاد وتصنيف وفهرسة وتصوير وما إلى ذلك، وقد يعزى ذلك إلى أن عدد الموظفين بالمكتبة المركزية كافٍ لإدارة شؤونها، ولكن قد تكون هناك حاجة إلى مزيد من التدريب والتأهيل المهني المستمر لئلا يجعلهم أكثر قدرة على إدارة المكتبة بصورة مهنية دقيقة وفق معايير ومؤشرات أداء محددة مسبقاً، خصوصاً في ظل توجه الجامعات السعودية نحو الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) في أن الجامعات موضع الدراسة لديها برامج تحقق تطوير العاملين بنسبة ٦٠٪ مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من التطوير في هذا المجال، كما تتفق مع نتيجة دراسة الحداد (٢٠٠٦) والتي توصلت إلى عدم رضا العاملين بالمكتبات بالجامعات موضع الدراسة بسبب عدم اهتمام إدارة المكتبات الجامعية بعقد اللقاءات وورش العمل للعاملين لتحسين الخدمات المكتبية، وعدم المشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً، وعدم التعريف بالتوجهات الإستراتيجية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة، أما من حيث كفاية أعداد الموظفين نجد أن نتيجة الدراسة الحالية اختلفت مع نتيجة دراسة خضير (٢٠١٢م) التي توصلت إلى قلة الملاكات الوظيفية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات في المكتبة المركزية العامة بمحافظة البصرة.

٢. جاءت العبارة رقم (٢٠) وهي (يتم إطلاع رواد المكتبة على التطوير الجاري فيها بما في ذلك اقتناء مواد جديدة، وإقامة برامج تدريب، وتغيير الخدمات وساعات العمل) بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٣٠.٤٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٨٦)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة على حرص إدارة المكتبة على التعريف بكل ما هو جديد ومستحدث في المكتبة المركزية، وقد يعزى ذلك إلى أن هذه الخدمات موجودة ضمن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية، ولكنها بحاجة إلى مزيد من الاهتمام والتطوير.

## رابعاً: مجال الموارد والمرافق

جدول (١٠) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال الموارد والمرافق

م	الفقرات	درجة التطبيق							
		عالية		متوسطة		منخفضة		لا يطبق	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
٢٣	يتوفر الدعم المالي بشكل كلي ومستمر لتغطية احتياجات التزويد، والتصنيف، والتجهيزات، وكذلك من أجل تقديم الخدمات، وتطوير النظام.	٧٠.٠	٨	٣٦.٧	١	٣.٣	٠	٠.٠	٠
٢٤	تقوم المؤسسة التعليمية بتوفير خدمات الشبكة العالمية والاستعارة من المكتبات الأخرى، دون أن تقلل من التزامها بتوفير مصادر المعلومات المادية داخل المكتبة ذاتها.	٤٠.٠	١٤	٤٦.٧	٢	٦.٧	٢	٦.٧	٠
٢٥	تتوافر بالمكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الأيدي.	٩٠.٠	٣	١٠.٠	٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠
٢٦	تتوافر في المكتبة حواسيب آلية حديثة لدعم الوصول الإلكتروني إلى المصادر والمواد المرجعية بسهولة.	٨٦.٧	٤	١٣.٣	٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠
٢٧	تتوفر لمستخدمي المكتبة تجهيزات تصوير مدعومة بنظام دفع مالي فعال.	٥٠.٠	٨	٢٦.٧	٣	١٠.٠	٤	١٣.٣	٠
٢٨	تتوافر مرافق كافية لاستخدام أجهزة الحواسيب الشخصية المحمولة.	٧٠.٠	٧	٢٣.٣	٢	٦.٧	٠	٠.٠	٠
٢٩	تتوافر بالمكتبة كتب ومجلات علمية ومصادر معلومات أخرى بكل من اللغتين العربية والإنجليزية (أو غيرها من اللغات) وفق ما تتطلبه البرامج التي تقدمها الجامعة والأبحاث التي يتم تنفيذها في الجامعة.	٨٠.٠	٥	١٦.٧	١	٣.٣	٠	٠.٠	٠
٣٠	توفر المكتبة المرافق الكافية والمناسبة للدراسة والبحث العلمي سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة.	٨٠.٠	٥	١٦.٧	١	٣.٣	٠	٠.٠	٠
٣١	تقوم المؤسسة باستخدام نقاط (معايير) مرجعية لمقارنة مستوى توفير المصادر لديها (من مرافق ومصادر مثل: عدد الكتب، المقاعد، ومرافق الدراسة الجماعية ... وهكذا) بمستواها في مؤسسات تعليمية ذات جودة عالية وتكون مشابهة من حيث الحجم والبرامج التي تقدم.	٦٣.٣	٩	٣٠.٠	٢	٦.٧	٠	٠.٠	٠
-	المتوسط الحسابي العام	٣.٦١	٠.٤٤	-	-	-	-	-	-

يتضح من جدول (١٠) أن محور درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال الموارد والمرافق يتضمن (٩) فقرات، ويبلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (٣.٦١)، وهذا يدل على أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن فيما يتعلق بالموارد والمرافق جاءت بدرجة عالية، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠م) والتي توصلت إلى أن الجامعات عينة الدراسة لديها برامج تحقق جودة المبني في المكتبات الخاصة بها بنسبة (٧٦.٩%)، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة حافظي ومزلاح (٢٠١٤) والتي توصلت إلى توافر البنية التحتية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر بمستوى عال حيث تتضمن شبكة للاتصالات، ومركز للأنظمة، وشبكات الإعلام والاتصال، والتعليم المتلفز عن بُعد، كما اتفقت أيضاً مع دراسة باي وتشا (Bae&Cha, 2015) والتي أشارت إلى أن من العوامل المؤثرة للغاية على الرضا العام والولاء للمستخدمين هي سهولة الوصول إلى المكتبة والمرافق المتاحة والراحة فيها أثناء الزيارة.

أوضحت النتائج بجدول (١٠) أن من أعلى الفقرات في هذا المحور تتمثل في الفقرتين رقم (٢٥، ٢٦)، مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

١. جاءت العبارة رقم (٢٥) وهي (تتوافر بالمكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الأيدي) بالترتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٩٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٣١)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعزى ذلك إلى اتساع المساحة المخصصة للكتب والمجلات، واتساع المكتبة بشكل عام حيث



تبلغ مساحتها (٣٨٥٢٣) متر مربع، إضافة إلى انفراد المكتبة المركزية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باستخدام تقنية الذراع الآلي والتي يرمز لها بـ (ASRS) كأول جامعة في الشرق الأوسط تستخدم هذا النظام والثالثة عالمياً ليحل مشكلة تخزين خمسة ملايين كتاب تضمها المكتبة حيث يحد من مساحة التخزين المطلوبة بعشر أضعاف، ويعتبر نظام التخزين والاسترجاع الآلي (ASRS) المعتمد في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة ذو كفاءة (تكنولوجيا) عالية في تقنية التخزين الآلي، ويتكون نظام التخزين والاسترجاع الآلي (ASRS) من مجموعة متنوعة من أنظمة التحكم عبر الحاسب لتخزين واسترجاع الكتب تلقائياً من مواقع تخزين محددة، إذ تستغرق العملية ١٥ دقيقة من رفع الطلب إلى أن يصل الكتاب، ويأتي هذا في إطار دعم حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبدالعزيز لجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تعزيزاً لدور المرأة ومشاركتها الإيجابية في التنمية وخدمة المجتمع، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة معتوق (٢٠٠٨) بأن كل من جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز تسعى للحصول على أكبر معدل في تحقيق الجودة فيما يتعلق بوضع الكتب والمراجع والدوريات بطريقة يسهل الحصول عليها.

٢. جاءت العبارة رقم (٢٦) وهي تتوافر في المكتبة حواسيب آلية حديثة لدعم الوصول الإلكتروني إلى المصادر والمواد المرجعية بسهولة بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٨٧ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٣٥)، بموافقة بدرجة عالية بين أفراد عينة الدراسة، وقد يعزى ذلك إلى وجود الحواسيب الحديثة بكثرة في جميع طوابق المكتبة، والتي يتوافر بها خدمة البحث عن جميع المراجع بصورة إلكترونية سريعة، بالإضافة إلى كونها موصولة بالشبكة العالمية (الإنترنت) لتسهيل عمليتي البحث والتعلم لجميع المستفيدين، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة معتوق (٢٠٠٨) والتي توصلت إلى أن مكتبة جامعة الملك سعود والملك عبد العزيز تسعيان للحصول على أكبر معدل في تحقيق الجودة فيما يتعلق باستخدام الحاسب الآلي والتكنولوجيا في دعم الخدمات الإلكترونية بالمكتبة، كما اتفقت مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) في أن الجامعات موضع الدراسة لديها برامج تحقق جودة الخدمات بنسبة ٩٠٪.

بينت النتائج بجدول (١٠) أن أقل فقرتين في هذا المحور تتمثل في الفقرتين رقم (٢٧، ٢٤)، مرتبة تصاعدياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

١. جاءت العبارة رقم (٢٧) وهي (تتوفر لمستخدمي المكتبة تجهيزات تصوير مدعومة بنظام دفع مالي فعال) بالمرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (٣.١٣ من ٤.٠) وانحراف معياري (١.٠٧)، بموافقة بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة، ويعزى ذلك إلى توفر تجهيزات تصوير من خلال مركز متكامل، ولكنها غير مدعومة بنظام دفع مالي ذاتي، وإنما بطريقة دفع عادية، وأفادت القيادات بالمكتبة وقت تطبيق الدراسة بأنه يجري العمل على توفير أجهزة تصوير ذاتية لتوفير الوقت والجهد.

٢. جاءت العبارة رقم (٢٤) وهي (تقوم المؤسسة التعليمية بتوفير خدمات الشبكة العالمية والاستعارة من المكتبات الأخرى، دون أن تقلل من التزامها بتوفير مصادر المعلومات المادية داخل المكتبة ذاتها) بالمرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (٣.٢٠ من ٤.٠) وانحراف معياري (٠.٨٥)، بموافقة بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن خدمات الشبكة العالمية متوافرة في المكتبة المركزية بالإضافة إلى اشتراك المكتبة المركزية في المكتبة الرقمية التي تتيح أكثر من ٧٠ قاعدة معلومات عالمية في كافة التخصصات، ولكن نظام الاستعارة من المكتبات الأخرى عن طريق المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن غير مفعّل وقت تطبيق الدراسة.

ومن خلال العرض السابق لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، نجد أنها جاءت كما يلي:

م	معايير إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	التخطيط والتقييم	٣.٢٥	٠.٦٢	٤
٢	التنظيم	٣.٤٩	٠.٣٨	٣
٣	دعم المستخدمين	٣.٥٣	٠.٥١	٢
٤	الموارد والمرافق	٣.٦١	٠.٤٢	١
	المتوسط الحسابي العام	٣.٤٧	٠.٤٢	-

يتضح من خلال الجدول رقم (١٠) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن جاءت بدرجة عالية بمتوسط عام (٣.٤٧) وبانحراف معياري (٠.٤٢)، حيث يأتي مجال الموارد والمرافق بالمرتبة الأولى بمتوسط عام (٣.٦١) وبانحراف معياري (٠.٤٢)، يليه مجال دعم المستخدمين بمتوسط عام (٣.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٥١)، وبالمرتبة الثالثة يأتي مجال التنظيم بمتوسط عام (٣.٤٩) وبانحراف معياري (٠.٣٨)، وفي الأخير يأتي مجال التخطيط والتقييم كأقل مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بمتوسط عام (٣.٢٥) وبانحراف معياري (٠.٦٢). وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة القبلان (٢٠١٠) والتي توصلت إلى أن (٧٦.٠٪) من مكتبات الجامعات عينت الدراسة لديها برامج للجودة، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة خضير (٢٠١٢) والتي توصلت إلى أن درجة تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة بمحافظة البصرة جاءت بدرجة متوسطة، كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة داهان وطيب واسماعيل وزين الدين (Dahan, Taib, Zainudin & Ismail, 2016) والتي توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمة المقدمة بمكتبة الجامعة يتجاوز الحد الأدنى المقبول من الخدمة من وجهة نظر المستخدمين.

## ٢. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

**السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المجالات التي حددتها الدراسة تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)؟**  
**أولاً: الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي**

ومعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير المؤهل العلمي، تم استخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) بديلاً عن اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test). وذلك لصغر حجم العينة، ولعدم تكافؤ فئات متغير المؤهل العلمي وذلك كما يتضح من خلال جدول (١٢):

جدول (١٢) نتائج اختبار مان ويتني (Mann-Whitney) للفروق بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير المؤهل العلمي

الأبعاد	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (Z)	مستوى الدلالة
التخطيط والتقييم	دكتوراه	٣	١٥.٢٠	٤١.٥٠	٠.٥٥٧-	٠.٥٧٨
	بكالوريوس	٢٧	١٤.١٧	٤٢.٥٠		
التنظيم	دكتوراه	٣	١٥.٦٥	٤٢.٥٠	٠.٢٨١-	٠.٧٧٨
	بكالوريوس	٢٧	١٨.١٧	٥٤.٥٠		
دعم المستخدمين	دكتوراه	٣	١٥.٢٠	٤١.٥٠	٠.٥٦٩-	٠.٥٦٩
	بكالوريوس	٢٧	١٨.٦٧	٥٦.٠٠		
الموارد والمرافق	دكتوراه	٣	١٥.١٥	٤٠.٠٠	٠.٦٦٨-	٠.٥٠٤
	بكالوريوس	٢٧	١٨.٣٣	٥٥.٠٠		
الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة	دكتوراه	٣	١٥.١٩	٤١.٠٠	٠.٥٨٩-	٠.٥٥٦
	بكالوريوس	٢٧	١٥.٢٠	٤١.٥٠		

يتضح من خلال جدول (١٢)، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد على التوالي (٠،٥٧٨، ٠،٧٧٨، ٠،٥٦٩، ٠،٥٠٤)، وللدرجة الكلية (٠،٥٥٦)، وجميعها قيم أكبر من (٠،٥) أي غير دالة إحصائياً.

وقد تعزى النتيجة السابقة إلى أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، الأمر الذي يجعلهم متجانسات من حيث المؤهل العلمي، مما يجعلهم متفقات في آرائهم حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

#### ثانياً: الفروق باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية، تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskall-wallis) بديلاً عن تحليل التباين الأحادي (one way anova)، وذلك لصغر حجم العينة، ولعدم تكافؤ فئات متغير سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية، وذلك كما يتضح من خلال جدول (١٣):

جدول (١٣) نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskall-wallis) للفروق بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية

الأبعاد	سنوات الخبرة	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة
التخطيط والتقييم	أقل من ٥ سنوات	١٣	١٥،٠٨	٠،٢٦٩	٠،٨٧٤
	٥-٩ سنوات	٧	١٧،٠٠		
	١٠ سنوات فأكثر	١٠	١٥،٠٠		
التنظيم	أقل من ٥ سنوات	١٣	١٤،٥٠	١،١٠٢	٠،٥٧٦
	٥-٩ سنوات	٧	١٨،٥٠		
	١٠ سنوات فأكثر	١٠	١٤،٧٠		
دعم المستخدمين	أقل من ٥ سنوات	١٣	١٤،٠٤	١،٣٣٥	٠،٥١٣
	٥-٩ سنوات	٧	١٨،٦٤		
	١٠ سنوات فأكثر	١٠	١٥،٢٠		
الموارد والمرافق	أقل من ٥ سنوات	١٣	١٤،٩٢	٠،١٠٨	٠،٩٤٧
	٥-٩ سنوات	٧	١٦،١٤		
	١٠ سنوات فأكثر	١٠	١٥،٨٠		
الدرجة الكلية لمعايير إدارة الجودة الشاملة	أقل من ٥ سنوات	١٣	١٤،٣٨	٠،٦٥٦	٠،٧٢٠
	٥-٩ سنوات	٧	١٧،٧١		
	١٠ سنوات فأكثر	١٠	١٥،٤٠		

يتضح من خلال جدول (١٣)، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد على التوالي (٠،٨٧٤، ٠،٥٧٦، ٠،٥١٣، ٠،٩٤٧)، وللدرجة الكلية (٠،٧٢٠)، وجميعها قيم أكبر من (٠،٥) أي غير دالة إحصائياً، وتُشير النتيجة السابقة إلى تقارب استجابات أفراد عينة الدراسة على اختلاف عدد سنوات خبرتهم حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. وقد تعزى النتيجة السابقة إلى أن العمل على نظام الجودة بدأ في السنوات الأخيرة بعد إنشاء المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي سابقاً)، مما جعل متغير سنوات الخبرة غير مؤثر في استجابات عينة الدراسة.

**ثالثاً: الفروق باختلاف متغير الدورات التدريبية.**

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير الدورات التدريبية، تم استخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskall-wallis) بديلاً عن تحليل التباين الأحادي (one way anova)، وذلك لصغر حجم العينة، ولعدم تكافؤ فئات متغير الدورات التدريبية، وذلك كما يتضح من خلال الجدول (١٤)

جدول (١٤) نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskall-wallis) للفروق بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير الدورات التدريبية

الأبعاد	الدورات التدريبية	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة
التخطيط والتقويم	أقل من ٤ دورات تدريبية	٦	١٠.١٧	٣.٣٦٧	٠.١٨٦
	٤-٧ دورات تدريبية	٧	١٤.٧١		
	٨ دورات تدريبية فأكثر	١٧	١٧.٧١		
التنظيم	أقل من ٤ دورات تدريبية	٦	١١.٣٣	١.٧٨٠	٠.٤١١
	٤-٧ دورات تدريبية	٧	١٦.٠٠		
	٨ دورات تدريبية فأكثر	١٧	١٦.٧٦		
دعم المستخدمين	أقل من ٤ دورات تدريبية	٦	٩.٥٠	٤.٨٤٣	٠.٠٨٩
	٤-٧ دورات تدريبية	٧	١٤.٠٧		
	٨ دورات تدريبية فأكثر	١٧	١٨.٢١		
الموارد والمرافق	أقل من ٤ دورات تدريبية	٦	١١.٥٨	٤.١٨٥	٠.١٢٣
	٤-٧ دورات تدريبية	٧	١٢.٠٠		
	٨ دورات تدريبية فأكثر	١٧	١٨.٣٢		
الدرجة الكلية لمعايير إدارة الجودة الشاملة	أقل من ٤ دورات تدريبية	٦	٩.٥٠	٤.٧٦٥	٠.٠٩٢
	٤-٧ دورات تدريبية	٧	١٣.٨٦		
	٨ دورات تدريبية فأكثر	١٧	١٨.٢٩		

يتضح من خلال جدول (١٤)، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير الدورات، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة للأبعاد على التوالي (٠.١٨٦، ٠.٤١١، ٠.٠٨٩، ٠.١٢٣)، وللدرجة الكلية (٠.٠٩٢). وقد تعزى النتيجة السابقة إلى أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة حصلوا على دورات تدريبية فأكثر، مما يجعل لديهن الوعي الكافي بدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، حيث تؤثر الدورات التدريبية على مستوى وعي ومهارة الأفراد.

**النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة**

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كما يلي:

- أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التخطيط والتقويم جاءت بدرجة متوسطة، وكانت أعلى الفترات ما يلي:
  - تتوفر استراتيجية واضحة للمكتبة ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات الاستراتيجية الخاصة بتطوير برامج الجامعة، كما يتم تعديل هذه الاستراتيجية كلما دعت الحاجة.
  - تشمل إجراءات التقويم جمع المعلومات عن مدى استخدام المكتبة، وتحليل تلك البيانات من حيث علاقتها بمتطلبات التعليم والتعلم.
- أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال التنظيم جاءت بدرجة عالية، وكانت أعلى الفترات ما يلي:

- يتم حفظ الكتب والمراجع وفق ترتيب مناسب، ويتم تصنيفها وفق أحد الأنظمة المتعارف عليها عالميا في نظم المكتبات
- تُستخدم أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة واسترداد الكتب، ويتوفر نظام متابعة فعال لاسترداد المواد التي انتهت فترة استعارتها
- (٣) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال دعم المستخدمين جاءت بدرجة عالية، وكانت أعلى الفقرات ما يلي:
  - تتوفر المساعدة اللازمة للمستخدمين في عمليات البحث عن المعلومات التي يريدونها والوصول إليها، وطرق استخدام هذه المعلومات.
  - توجد أنظمة إلكترونية و/ أو أوتوماتيكية (تقنية) توفر خدمات البحث وتساعد على تحديد أماكن مصادر المعلومات داخل وخارج الجامعة.
- (٤) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مجال الموارد والمرافق جاءت بدرجة عالية، وكانت أعلى الفقرات ما يلي:
  - تتوافر بالمكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقة تجعلها في متناول الأيدي.
  - تتوافر في المكتبة حواسيب آلية حديثة لدعم الوصول الإلكتروني إلى المصادر والمواد المرجعية بسهولة.
- (٥) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن جاءت بدرجة عالية، حيث يأتي مجال الموارد والمرافق بالمرتبة الأولى، يليه مجال دعم المستخدمين بالمرتبة الثالثة يأتي مجال التنظيم، وفي الأخير يأتي مجال التخطيط والتقييم كأقل مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- (٦) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باختلاف متغير (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في الوظيفة الأساسية، الدورات التدريبية).

### توصيات الدراسة

- العمل على تقويم كفاءة المكتبة بصورة دورية مرة كل عامين على الأقل.
- طلب المشورة من أعضاء هيئة التدريس بصفة دورية حول المتطلبات اللازمة لمساندة عمليتي التعليم والتعلم وذلك في وقت مبكر يسمح بتوفيرها.
- إتاحة المكتبة لساعات طويلة لضمان توفر الخدمات وفق احتياجات المستخدمين.
- عقد اتفاقات تعاون مع مكتبات أخرى يتم بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة.
- توفير تجهيزات تصوير مدعومة بنظام دفع مالي فعال داخل المكتبة لخدمة المستفيدين، كالدفع بالبطاقات المشحونة مسبقا، أو الدفع باستخدام البطاقات البنكية، أو الدفع النقدي الذاتي.



## المراجع

١. إبراهيم، السعيد مبروك. (٢٠١٤). *أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة*. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر.
٢. أبو علام، رجاء محمود. (٢٠٠٩). *مناهج البحث في العلوم النفسانية والتربوية*. القاهرة: دار النشر للجامعات.
٣. الترتوري، محمد عوض؛ جويحان، أغادير عرفات. (٢٠٠٦). *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات*. عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٤. حافظي، زهير؛ مزلاح، رشيد. (٢٠١٤). *واقع الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية دراسة حالة*. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس.
٥. الحداد، فيصل. (٢٠٠٦). *خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة*. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
٦. حسب الله، سيد. (٢٠٠١). *الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي عربي*. المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
٧. خضير، علي عبدالصمد. (٢٠١٢). *درجة تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة بمحافظة البصرة*. مجلة كلية التربية الأساسية. العدد ٧٦، ٥٨١-٦١٤. الجامعة المستنصرية، العراق.
٨. الراشد، محمد بن عبد العزيز. (٢٠١١). *إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية*. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد ٢، العدد الثاني، يونيو- نوفمبر.
٩. السبتي، عبد المالك. (٢٠٠٦). *تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية*. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. ٢. ع. ١. قسنطينة: جامعة قسنطينة.
١٠. السبتي، عبد المالك. (٢٠٠٦). *تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية*. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. ٢. ع. ١. قسنطينة: جامعة قسنطينة.
١١. سرحان، فتحي. (٢٠١٢). *إدارة الجودة الشاملة الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة*. مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة.
١٢. السقاف، حامد عبد الله. (٢٠٠٣). *المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة*. مطبعة الفرزدق، السعودية.
١٣. عباس، هشام بن عبد الله. (٢٠٠٢). *ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة*. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. س ٢٢، ع ٣.
١٤. عدس، عبد الرحمن، وعبيدات؛ ذوقان، وعبد الحق؛ كايد. (٢٠١٦). *البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه*. الطبعة الثالثة. الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.

١٥. العساف، صالح محمد. (٢٠١٢). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
١٦. عمادة شؤون المكتبات. *جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن*، تم استرجاعه بتاريخ <http://goo.gl/4G8OwP> على الرابط ٢٠١٦/٤/٩
١٧. القبلان، نجاح. (٢٠١٠). *الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات*. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*. مج ١٦، ٢٤.
١٨. قطر، محمود. (٢٠١١). *الإدارة الاستراتيجية للمكتبات الجامعية*. دار العلوم، القاهرة.
١٩. محمد، هاني. (٢٠١٤). *المكتبة والمجتمع أنواع المكتبات*. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر.
٢٠. معتوق، خالد. (٢٠٠٨). *التقويم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية: دراسة تطبيقية على كل من مكتبة جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك سعود*. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الخامس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، جدة.
٢١. موقع المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي. *معايير الاعتماد المؤسسي للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي إصدار ٢٠٠٩*، تم استرجاعه بتاريخ ٢٠١٦/٤/٢٥ على الرابط [shorturl.at/BFR69](http://shorturl.at/BFR69)
٢٢. نبيل، دربيخ. (٢٠١٤). *جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الأداء دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة*. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس.
23. Bae, K. J., & Cha, S. J. (2015). Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries in Korea. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47, 173-186.
24. Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., & Ismail, F. (2016). Surveying users' perception of academic library services quality: A case study in universiti malaysia pahang (UMP) library. *Journal of Academic Librarianship*, 42(1), 38.
25. Standards for Libraries in Higher Education. (2006). *American Library Association*. Retrieved 1/10/2019 from <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>.
26. The new international Webster's comprehensive dictionary of the English language. (2003). *Naples, Fla: Trident Press*. Retrieved 1/10/2019 from International.<http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>