

## مكتبات كليات جامعة تشرين في ظل معايير الجودة العربية والدولية: دراسة ميدانية

محمد نظير رجب<sup>1</sup>، أ.د. عيسى العسافين<sup>2</sup>

1- طالب دراسات عليا "دكتوراه"-قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب-جامعة دمشق.

2- أستاذ-قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب والعلوم الإنسانية -جامعة دمشق.

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى دراسة واقع مكتبات كليات جامعة تشرين في ضوء أهم معايير الجودة التي اعتمدها جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL والمعيار العربي الموحد للمكتبات الأكاديمية، والتعرف على أوجه القصور في تطبيق هذه المعايير، وإلقاء الضوء على أهم الصعوبات التي تحد من عملية تطبيقها، واعتمد الباحث على المنهج الميداني في دراسته، وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق مكتبات كليات جامعة تشرين لمعايير الجودة العربية والدولية كان بمستوى متوسط، وكان نقص الموارد المالية في المرتبة الأولى بالنسبة للصعوبات التي تحد من تطبيق معايير الجودة، في حين أتى في المرتبة الثانية "عدم وجود الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا" و"غياب الإدارة الفاعلة للموارد البشرية في الجهاز الإداري والفني للمكتبات"، وأوصت الدراسة بضرورة إعادة هيكلة مكتبات جامعة تشرين بما يتناسب مع معايير الجودة للمكتبات وذلك من خلال توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والقيام بورش تدريبية في مجال الجودة للعاملين في مكتبات جامعة تشرين بالتعاون والتنسيق بين مركز الجودة والمكتبة المركزية والتي من شأنها تطوير الأداء وتحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات.

**الكلمات المفتاحية:** معايير الجودة، المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، معايير جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL، المكتبات الجامعية، جامعة تشرين.

## **Libraries of Tishreen University faculties in light of Arab and international quality standards: a field study**

**Mohammad Nazair Rajab<sup>1</sup>, Prof. Issa Alassafin<sup>2</sup>**

1- postgraduate student, faculty of arts and humane science , Damascus University.

2- Professor, Faculty Of Arts And Humane Science, Damascus University.

### **Abstract:**

This study mainly aimed to study the reality of Tishreen University libraries in light of the most important quality standards adopted by the American Colleges and Research Libraries Association ACRL and the Unified Arab Standard for Academic Libraries, in order to identify the shortcomings in the application of these standards, and to shed light on the most important difficulties that limit the process of their application. The researcher relied on the field approach in his study, and the results of the study showed that the application of the libraries of Tishreen University faculties to Arab and international quality standards was at an average level, and the lack of financial resources was in the first place in relation to the difficulties that limit the application of quality standards, While came in second place “the lack of sufficient support from the senior management” and “the absence of effective management of human resources in the administrative and technical apparatus of libraries” , and the study recommended the need to restructure the libraries of Tishreen University in proportion to the Quality standards for libraries by providing information technology infrastructure, and conducting training workshops in the field of quality for workers in Tishreen University libraries in cooperation and coordination between the Quality Center and the Central Library, which will develop performance and achieve efficiency in providing services.

**Key words:** Quality Standards, The Unified Arab Standard For University Libraries, Standards of Tthe American Association of Colleges and Research Libraries ACRL, University Libraries, Tishreen University.

**1/1/0- أهمية الدراسة:**

تأتي أهمية الدراسة من أهمية معايير الجودة في المكتبات عموماً والمكتبات الأكاديمية على وجه الخصوص، حيث أصبحت هذه المعايير حاجة أساسية لا غنى عنها لمعرفة مدى قرب المكتبة من تحقيق أهدافها أو بعدها عنها، فضلاً عن الدور الذي تؤديه تطبيق معايير الجودة في المكتبات في تحسين أدائها وتقديم خدماتها بجودة وكفاءة عالية، وانطلاقاً من هذه الأهمية أتت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع مكتبات كليات جامعة تشرين وفق أهم معايير الجودة التي اعتمدها جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية للتعرف على مدى تحقيقها لتلك المعايير، والمشاكل التي تحول دون تطبيقها.

**2/1/0- أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى دراسة واقع مكتبات جامعة تشرين في ضوء أهم معايير الجودة التي اعتمدها جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL والمعيار العربي الموحد للمكتبات الأكاديمية. ومن هذا الهدف الرئيسي تتبثق مجموعة من الأهداف الفرعية التي سيسعى الباحث إلى تحقيقها:

- التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة تشرين.
- تحديد أوجه القصور التي تعاني منها مكتبات جامعة تشرين في ظل معايير الجودة.
- التعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة تشرين.

**3 /1/0- مشكلة الدراسة:**

تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية من ركائز الجامعة، وهمزة وصل بين المعرفة وطالب المعرفة، وانطلاقاً من الدور الذي تؤديه هذه المكتبات في خدمة مجتمع المستفيدين منها، ومن كونها جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية، ودورها في تحسين هذه العملية وخدمة البحث العلمي، لم يكن اعتماد معايير الجودة فيها خياراً يمكن الأخذ به أو تركه، بل أصبح ضرورة ملحة ووسيلة لتحسين العمل فيها وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية وتقديم خدماتها بجودة وكفاءة عالية، وعليه أتت هذه الدراسة للكشف عن واقع مكتبات جامعة تشرين في ظل أهم معايير الجودة التي اعتمدها الجمعيات والمنظمات الدولية لما لها من دور في تحقيق أهدافها وتحسين أدائها، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة وفق التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع مكتبات جامعة تشرين في ضوء أهم معايير الجودة التي اعتمدها جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التي يسعى الباحث إلى الإجابة عنها:

- ما مدى تطبيق معايير الجودة في مكتبات كليات جامعة تشرين؟
- ما هي أوجه القصور التي تعاني منها مكتبات كليات جامعة تشرين في ظل معايير الجودة؟
- ما هي الصعوبات التي تحد من تطبيق معايير الجودة في مكتبات كليات جامعة تشرين؟

**4/1/0- منهج الدراسة:**

إنّ المنهج الذي اتبعه الباحث في إجراء بحثه هو المنهج الميداني لأنه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة ومن خلاله تم الحصول على المعلومات المطلوبة.

فمنهج البحث الميداني هو المنهج الي يعتمد على جمع المعلومات عن الظاهرة أو المشكلة مباشرة من الميدان.

#### 5/1/0- أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في الجانب النظري للدراسة على مصادر المعلومات والأدبيات المنشورة ذات الصلة بموضوع البحث، وفي الجانب العملي استخدم الباحث الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات، وعلى الملاحظة المباشرة للتعرف على واقع المكتبات وللحصول على معلومات إضافية من شأنها المساعدة في تفسير نتائج الدراسة.

#### 6/1/0- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بمكتبات كليات جامعة تشرين، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية قصدية من مجتمع الدراسة تمثلت بأبناء مكتبات كليات جامعة تشرين، حيث بلغ عدد مكتبات الكليات 17 مكتبة، يستعرضها الباحث في الجانب العملي للدراسة.

#### 7/1/0- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: حدد المجال الموضوعي للدراسة بمعايير الجودة العربية والدولية ومدى تطبيقها في مكتبات كليات جامعة تشرين. الحدود المكانية: حدد المجال المكاني في جامعة تشرين.

الحدود الزمانية: تم اجراء الدراسة بين الفترة الزمنية الممتدة بين شهر كانون الأول وشهر آذار للعام الدراسي 2021/2022.

#### 7/1/0- الدراسات السابقة:

1-دراسة نسرين أيوب 2021. بعنوان 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 الأيزو 11620 ومعيار 16439، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الخدمات التي تقدمها المكتبة للطلاب وفقاً لمعيار الأيزو بأوجهها المختلفة نالت رضا الطلاب، بالإضافة إلى توفير المكتبة لمستفيديها الكتب الحديثة وقيامها بالدورات التدريبية مما يسهم في تقوية علاقة الطلاب بالمكتبة وجعلهم يحصلون على مستوى عالٍ من الجودة في أعمالهم، وكان من أبرز الصعوبات التي تعاني منها المكتبة كانت على الصعيد التقني وبطء خدمة الإنترنت كما أن التقييد بمعايير الأيزو 1160 و16439 كان محققاً بنسبة كبيرة.

2-دراسة أميمة الخطيب.(2019). بعنوان معايير الجودة ففي مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية ومقارنة. رسالة ماجستير. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية العلوم الإنسانية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مكتبات الكليات بجامعة الأزهر، ودراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وتحديد أوجه القصور في تحقيق هذه المعايير، اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها: المعايير التي تصدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم غير وافية للحكم على مكتبات جامعة الأزهر، بالإضافة إلى غياب رؤيا شاملة ونظرة استراتيجية لدور المكتبات الأكاديمية في الحصول على الجودة، وأوصت الدراسة بمراعات أولويات المكتبات الجامعية واحتياجاتها وتطوير الواقع الحالي بما يتلاءم مع متطلبات المكتبات الجامعية العصرية واحتياجات المستفيدين.

3- دراسة لبانة محمد، (2019)، بعنوان: مدى توافر معايير الجودة في المكتبة المركزية بجامعة تشرين: دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين منها. مقالة في مجلة العلوم الإنسانية، جامعة البعث.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر معايير الجودة في المكتبة المركزية بجامعة تشرين، من وجهة نظر عينة من الطلبة المستفيدين منها، واعتمدت الباحثة على المنهج الميداني واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية في جمع المعلومات، وأظهرت نتائج البحث: توافر معايير جودة بالنسبة لموقع المكتبة وتجهيزاتها بدرجة جيدة، بينما توافرت معايير الجودة بالنسبة للمجموعة المكتبية وإدارة المكتبة بدرجة منخفضة، في حين كانت معايير جودة الخدمات المكتبية بدرجة متوسطة. وذلك وفقاً لمفتاح التصحيح المعتمد في البحث. ولم تظهر نتائج البحث وجود فروق دالة إحصائية في آراء المستفيدين حول درجة توافر معايير الجودة في المكتبة المركزية بجامعة تشرين تعزى لمتغير الجنس. في حين أظهرت نتائج البحث وجود فروق دالة إحصائية في آراء المستفيدين حول درجة توافر معايير الجودة في المكتبة المركزية بجامعة تشرين تعزى لمتغير المرحلة الجامعية وذلك لصالح الطلبة من المرحلة الجامعية الأولى.

4- دراسة أحمد عبدو، (2016)، بعنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات. مقال في مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الجودة في التعليم العالي وتطبيق هذه المفاهيم في المكتبات الجامعية والتعرف على أبرز المعايير العربية المتعلقة بالمكتبات الجامعية، واتجهت الدراسة إلى تطبيق المعايير المصرية والسورية على منظومة مكتبات جامعة الفرات بهدف تحديد مواطن الضعف والعمل على وضع تصور مقترح لمعايير الأداء في المكتبات الجامعية بما يتناسب مع ظروف جامعة الفرات ويتماشى مع المعايير العربية والأمريكية، وقد شملت الدراسة أربع عشرة مكتبة موزعة على الكليات العلمية والإنسانية في فروع جامعة الفرات في (ديرالزور/الحسكة/الرققة). اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة لرصد الواقع الموجود في منظومة مكتبات جامعة الفرات، بهدف التعرف على المشكلات التي تعاني منها، ومحاولة وضع تصور يساعد على النهوض بها، وذلك من خلال اقتراح مجموعة من المعايير تتناسب مع ظروف جامعة الفرات.

## 1- الإطار النظري:

### 1/1- معايير الجودة في المكتبات: الماهية والأهمية:

#### 1/1/1- الماهية:

المعيار Standard لغةً : مقياس يقاس به غيره للحكم والتقييم. (معجم المعاني، تاريخ الدخول 2021/12/12) اصطلاحاً تعرّف المعايير: بأنها المقاييس الموضوعية التي تستخدم لقياس النتائج الفعلية، وهي تمثل الأهداف لقياس التنفيذ الفعلي للواجبات المخصصة. (السعيد، 2007، ص 102). فالمعيار في المعنى العام هو أي معيار ينشأ بواسطة قانون أو اتفاق أو عرف ومن خلاله يمكن قياس وتقويم الأداء. ( الخطيب، 2019، ص 59). فالمعيار هو النموذج الذي يقاس به درجة اكتمال أو كفاءة شيء ما، وهو مواصفة فنية أو أي وثيقة متاحة لعامة الناس ومصاغة بتعاون أو اتفاق عام من جانب جميع المهتمين والمتأثرين بها، معتمدة على النتائج والتجارب العلمية المجمع في مجال من المجالات، ويكون المعيار نتيجة لعملية طويلة بعد دراسة وتجارب مكثفة (السعيد، 2007، ص 101). وتستخدم المعايير الموحدة كخطوط عريضة وإرشادات للعمليات المتصلة بتخطيط وتنفيذ الخدمات، وهي ليست بديلاً عن التخطيط ولكنها عبارة عن مستويات تمثل الحد الأدنى من المتطلبات الضرورية للخدمة المكتبية،

فإذا جاوزت هذا الحد كانت مقبولة وفعالة، في حين إذا قصرت في بلوغ هذا الحد كانت غير فعالة وغير مقبولة. (كلو، تاريخ الدخول 2022/1/5). وعلى هذا الأساس ورد مفهوم المعايير الموحدة في قاموس علم المكتبات وعلم المعلومات الصادر عن جمعية المكتبات الأمريكية: ALA المعايير هي مقاييس يمكن من خلالها قياس خدمات المكتبات وبرامجها من خلال الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها أو الوكالات الحكومية، وهذه المعايير تعكس ما يمكن أن يطلق عليه الحد الأدنى أو الشيء المثالي أو العمليات أو الإجراءات النموذجية، وهي عادة مقاييس كمية أو نوعية. (الشعراوي، 2021، ص11).

وفي هذا السياق يستعرض الباحث مجموعة من المصطلحات والمفاهيم الصلة بالمعايير كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1) يعرض المفاهيم والمصطلحات الصلة بالمعايير

المعايير standards	المواصفات specification	المؤشرات indicators	المقاييس benchmarks or measure
مواصفة مقبولة على نطاق واسع ومتفق عليها عالمياً لتحديد ما ينبغي أن يكون عليه الشيء.	بيان دقيق بالاحتياجات الخاصة الواجب الوفاء بها، أو الخصائص الأساسية التي يسأل عنها العميل " سواء في خدمة أو عمل ما"، وتقسّم إلى مواصفات الأداء والمواصفات الفنية.	علامة يمكن ملاحظتها داخل المعايير " إما كمية أو نوعية" ويتم في الغالب تحديد مؤشرات متعددة لمعرفة مدى تطبيق المعايير خاصة في الحالات التي يصعب فيها ملاحظة المعيار.	يعرف بأنه المعيار أو مجموعة من المعايير تستخدم كنقطة مرجعية لتقييم الأداء أو مستوى الجودة، ويمكن استخلاصها من التجربة الخاصة بالمؤسسة ومن الخبرات الأخرى للشركات، أو من المتطلبات القانونية.

(نصيرة، 2016، ص86).

#### 2/1- أهمية المعايير في المكتبات:

للمعايير أهمية كبيرة في المكتبات انطلاقاً من الدور الذي تؤديه المكتبة في خدمة مجتمع المستفيدين منها، وتتضح هذه الأهمية أكثر إذا كان للمؤسسة مجموعة من المكتبات التابعة لها، فتوحيد العمل في هذا القطاع مهم جداً لكل من العاملين ومجتمع المستفيدين، والمعايير وحدها هي التي تستطيع أن تؤدي هذا الدور. (الشعراوي، 2021، ص14).

حيث تعد المعايير الموحدة الصادرة في مجال المكتبات والمعلومات أداة لا غنى عنها فهي أداة ضرورية و لازمة لتوحيد العمليات الفنية ولتقييم الخدمات المكتبية، والتخطيط للإنشاء مكتبات جديدة، ولتحسين المكتبات الموجودة بالفعل. (كلو، تاريخ الدخول 2022/1/5).

ف اعتماد معايير الجودة في المكتبات يمنحها مكانة مرموقة بين نظيراتها وزيادة قدرتها التنافسية، بالإضافة إلى ضمان التشارك المعرفي والاستثمار الأمثل للموارد المتاحة وتوحيد الجهود، كما أنه توفير للوقت والجهد. (العامري، الريامي، 2018، ص6).

#### 2/1- أنواع معايير الجودة:

للمعايير أنواع متعددة منها:

✓ معايير كمية تتعلق بكمية العمل الذي ينبغي أن ينجزه الفرد في فترة زمنية محددة.

- ✓ معايير نوعية: وتتعلق بوضع مواصفات معينة لنوع الأداء المطلوب، وهنا يكون التركيز على صحة العمل وجودته.
- ✓ معايير كمية نوعية وتتعلق بكمية العمل الذي ينبغي أن ينجزه الفرد في فترة زمنية محددة مع جودة العمل في نفس الوقت.
- ✓ معايير التكلفة وتتعلق بتكلفة الموارد والأجهزة والآلات والتكاليف الخاصة بالدعاية والإعلان. (البداعية وآخرون، 2018، ص 85)

### 3/1- متطلبات الجودة في المكتبات الأكاديمية:

الجودة في المكتبات هي الأداء الجيد للخدمات مع احترام المقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء. (الخطيب، 2019، ص 54). حيث يتطلب العمل الجيد في المكتبات مواصفات سابقة يجب التعرف عليها وتحديد دقة و وضوح، وذلك لتدرك المكتبة مدى استعدادها لتطبيق ممارسات الجودة وتضمن نجاحها، وتدرج هذه المتطلبات تحت ثلاثة أقسام وهي: متطلبات مادية و متطلبات بشرية من مهارات وسلوكيات و متطلبات فنية من معرفة وتأهيل. بالإضافة إلى تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات، والإدارة الفاعلة للموارد البشرية والاهتمام بالتعليم المستمر لجميع العاملين، وتبني أنماط قيادية مناسبة لنظام الجودة. فالتطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة يتضمن تغييراً فكرياً لدى اختصاصي المعلومات وتغييراً في الثقافة التنظيمية وفي العمليات الإدارية والفنية، بالإضافة إلى وجود قيادة قوية قادرة على اتخاذ القرارات. (البداعية وآخرون، 2018، ص 3).

ومما لاشك فيه إنَّ تطبيق معايير الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات قد حقق الكثير من الأهداف تمثلت بـ:

- 1) تسهيل عملية تبادل ونقل المعلومات والخبرة بين المكتبات.
- 2) تحقيق المزيد من التبسيط في الإجراءات.
- 3) تقديم الخدمات على أسس عالية من الكفاءة والجودة إذ إن الالتزام بالمعايير بوصفها أداة لقياس وضبط الجودة يساعد ذلك على الوصول إلى الجودة والمحافظة على مستوى معين من نوعية هذه الخدمات.
- 4) التوحيد والتجانس في مخرجات العمليات الفنية.
- 5) توفير الوقت والجهد والمال بواسطة المواصفات والمعايير الموحدة للإعمال المتكررة.
- 6) إتاحة الوصول إلى نظم المعلومات بواسطة المواصفات الموحدة لأساليب الكشف والوصف الببليوغرافي. (الحديدي، تاريخ الدخول 2021/12/7).

### 4/1- المزايا التي تحققها معايير الجودة في مجال المكتبات:

- زيادة إنتاجية الأفراد العاملين في المكتبات.
- تحسين نوعية الأداء من حيث الجودة والدقة.
- رفع الروح المعنوية للعاملين عند تحقيق المعايير.
- ضبط الإنتاج عند تحديد المعايير الكمية.
- تنظيم العمل داخل المكتبة بما يساعد على الانتهاء منه في الوقت المحدد له. (الشعراوي، 2021، ص 16).

### 5/1- صعوبات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الأكاديمية:

تواجه المكتبات الأكاديمية أو غيرها من المكتبات صعوبات عديدة قد تحد من تطبيق ممارسات ناجحة وفاعلة لضبط الجودة فيها، وتتعدد تلك الصعوبات بين صعوبات لغوية وإدارية وتشريعية وتكنولوجية، كما أن معوقات تطبيق مؤشرات الأداء لدى المكتبات

تعود إلى عدة أسباب: منها ما يتعلق بالظروف الخارجية خاصة بالمجتمع، ومنه ما يتعلق بأداء العاملين، مثل البقاء لمدة طويلة في المنصب ذاته والتفكير التقليدي في حل المشكلات، ومنها ما يتعلق بإدارة المكتبة. وقد يكون عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الخدمات، وعدم شعور العاملين بأهمية دورهم، بالإضافة إلى عدم تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة وخدماتها، وغياب نظام الحوافز للعاملين، وعدم الاهتمام بالمستفيدين أثناء تصميم الخدمات المكتبية، وغياب الوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة وعدم وجود الرغبة لديها في تطوير العمل، وغياب روح الفريق بين العاملين. كما تعد التحديات التقنية، مثل ارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات، وعدم تكامل البنية التحتية المناسبة، ونقص الموارد المالية من أهم الصعوبات التي تواجه تحقيق الجودة في المكتبات.

كما أن نقص الموظفين المؤهلين يعد تحدياً مساوياً لنقص الموارد المالية. (البداية وآخرون، 2018، ص 3-4).

#### 6/1 - الأمور التي يجب مراعاتها عند تطبيق معايير الجودة:

- الربط بين مؤشرات الأداء وبين التخطيط والتقييم المنهجي للمكتبة، ويجب أن تتم عمليتي القياس والتقييم بصفة منتظمة، كما ينبغي أن تكتب النتائج بطريقة تحيط متخذي القرار علماً بكيفية مساعدة المكتبة على أداء رسالتها.
- ينبغي أن يدرك مستخدمي مؤشرات الأداء أنه من المستحيل تحقيق الدرجات القصوى في جميع مؤشرات الأداء في وقت واحد.
- كما يراعى مقارنة بيانات المؤشر الخاصة بكل مكتبة بالنسبة للنواحي التالية:
  - رسالة المكتبة و أهدافها وغاياتها.
  - اجراء المقارنة على أكبر عدد ممكن من المؤشرات.
  - الموارد.
  - مجموعات المستفيدين.
  - الهيكل الإداري، الإجراءات. (عبد العاطي، تاريخ الدخول 2022/1/11).

#### 7/1 - معايير جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية والمعياري العربي الموحد: الحاجة والهدف:

أ- المعيار العربي الموحد للمكتبات الأكاديمية الحاجة والهدف: الهدف الأساسي من هذا المعيار هو مساعدة المكتبات الجامعية وغيرها من المكتبات التابعة لمؤسسات التعليم العالي على تطوير نفسها ومواكبة التطورات في مجالها والارتقاء بمقومات عملها من عمليات وأنظمة وأدوات وأفراد وخدمات ووظائف وغيرها لتحقيق أهدافها. (شاهين وآخرون، 2013، ص 10).

ب- معايير جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL: تهدف هذه المعايير إلى مساعدة القائمين على إدارة المكتبات والمسؤولين عنها في تحديد الأولويات وتقويم الأداء لتحسين خدماتها، والغرض العام من هذه المعايير هو تحديد دور المكتبة الجامعية في سياق سياسة الجامعة وأهدافها، وذلك من خلال دعم العملية التعليمية والبحثية، حيث تحتاج المؤسسة إلى سياسة واضحة تتعلق بالوصول إلى المعلومات وتوفيرها، وينبغي أن تلعب المكتبة دوراً فاعلاً في تطوير هذه السياسات. (kent, retrieved 2/1/2022). ولتحقيق ذلك يتطلب تطوير معايير من أجل قياس الأداء وتطوير الأهداف وتقدير الموارد.

#### 2- الإطار العملي للدراسة:

في الجانب العملي لدراسة قام الباحث بتوزيع الاستبانة على مكتبات كليات جامعة تشرين للتعرف على مدى تطبيق أهم بنود معايير الجودة العربية والدولية فيها التي قام الباحث باعتمادها في دراسته، حيث بلغ عدد المكتبات 17 مكتبة وعدد



الاستبانة الموزعة 17 استبانة تم توزيعها على العاملين الذين يشغلون صفة " أمين مكتبة " كما هو مبين في الجدول رقم (2) التالي:

الجدول رقم (2) يوضح مكتبات الكليات التي قام الباحث بتوزيع الاستبانة عليها

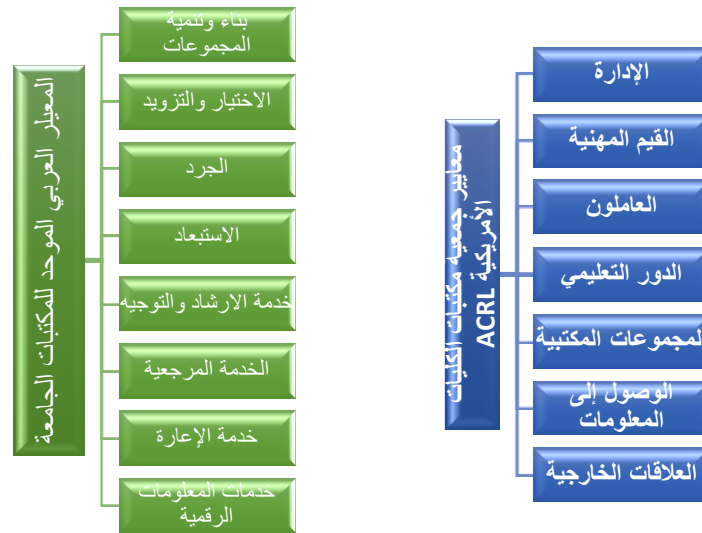
مكتبات الكليات التي تم توزيع الاستبانة عليها	
مكتبة كلية الطب البشري	مكتبة الكلية التطبيقية
مكتبة كلية طب الأسنان	مكتبة العلوم
مكتبة كلية الصيدلة	مكتبة كلية الاقتصاد
مكتبة كلية التمريض	مكتبة كلية التربية
مكتبة كلية الهندسة المدنية	مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية
مكتبة كلية الهندسة المعمارية	مكتبة كلية الحقوق
مكتبة كلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية	مكتبة كلية التربية الرياضية
مكتبة كلية الهندسة المعلوماتية	المكتبة المركزية
مكتبة كلية الهندسة الزراعية	

أما بالنسبة لخصائص عينة الدراسة يستعرضها الباحث في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) يوضح خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخاصية	
47.1%	8	ذكر	الجنس
52.9%	9	أنثى	
100%	17	الإجمالي	
5.9%	1	سنة 20 - 30	العمر
23.5%	4	سنة 31 - 40	
23.5%	4	سنة 41 - 50	
47.1%	8	51 فأكثر	
100%	17	الإجمالي	
76.5%	13	إجازة جامعية	المؤهل العلمي
11.8%	2	معهد متوسط	
11.8%	2	ثانوية	
100%	17	الإجمالي	
17.6%	3	جيد جداً	درجة إتقان اللغة الإنكليزية
23.5%	4	جيد	
52.9%	9	وسط	
5.9%	1	ضعيف	
100%	17	الإجمالي	
17.6%	3	5 - 1 سنة	القدم الوظيفي
17.6%	3	6 - 10 سنة	
64.7%	11	أكثر من 15 سنة	
100%	17	الإجمالي	

حيث تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الثلاثي likert وفق درجة موافقة (مرتفعة متوسطة منخفضة)، وقد تضمنت الاستبانة أهم معايير جمعية مكتبات الكليات والبحوث والأمريكية ACRL وعدد من المعايير التي تناولها المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، وفيما يلي شكل (1) و (2) يوضحان محاور معايير ضبط الجودة المعتمدة في الدراسة:



الشكل (2) المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية (شاهين وآخرون، 2013، ص ص 100-118)

الشكل (1) معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ACRL, retrieved 5/2/2022)

### 1/2 المعالجة الإحصائية:

اعتمد الباحث برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل إجابات عينة الدراسة، والتي على أساسها سيتم معرفة مدى تطبيق مكتبات كليات جامعة تشرين لمعايير الجودة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، حيث قام الباحث بإجراء معادلة حسابية تم فيها حساب مدى الاستجابة على مقياس ليكرت الثلاثي likert الذي تتراوح القيم فيه من (3-1) ومن ثم قسمتها على المستويات التي تنفصل عندها الاستجابات للحصول على نقطة القطع التي تمثل طول الفئة كما يلي:

(القيمة العليا لبدائل الإجابة - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة) مقسوماً على عدد المستويات وفق الصيغة التالية:

$$0.66 = 3/2 = 3/(1-3)$$

وفيما يلي الجدول (4) يبين المدى المعدل لدرجات المقياس المستخدم:

المدى المعدل الذي يتبعه	المستوى
( 3 - 2,34 )	مرتفع
( 1,67 - 2,33 )	متوسط
( 1 - 1,66 )	منخفض

من الجدول السابق يتبين لنا ما يلي:

- إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة بين "3-2,34" معنى ذلك أن تطبيق معايير الجودة بمستوى مرتفع.

- إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة بين "1,67-2,33" معنى ذلك أن تطبيق معايير الجودة بمستوى متوسط.
- إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة بين "1-1,66" معنى ذلك أن تطبيق معايير الجودة بمستوى منخفض.

## 2/2 نتائج الدراسة:

أولاً: بالنسبة لمعرفة مدى تطبيق معايير الجودة التي اعتمدها جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL في مكتبات كليات جامعة تشرين.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم معايير الجودة التي اعتمدها جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL، لكل معيار من هذه المعايير على حدى كما تم حساب المتوسط الحسابي لإجمالي هذه المعايير ككل وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (3):

الجدول رقم (5) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعيار ACRL وأبعاده

المعايير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الإدارة	1.73	0.351	متوسطة
القيم المهنية	2.25	0.285	متوسطة
العاملين	1.87	0.385	متوسطة
الدور التعليمي	1.92	0.388	متوسطة
المجموعات المكتبية	2.03	0.531	متوسطة
الوصول إلى المعلومات	1.73	0.367	متوسطة
العلاقات الخارجية	1.41	0.344	منخفضة
معايير الجودة ACRL	1.85	0.269	متوسطة

يبين لنا الجدول السابق أن متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى تطبيق معايير الجودة التي اعتمدها جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL تراوحت بين (1.41) و(2.25) وذلك حسب تقديرات أفراد العينة، وكانت أغلبها في المستوى المتوسط باستثناء معيار العلاقات الخارجية حيث كان مستوى تطبيقه منخفض.

وفيما يلي سيتم استعراض كل محور من محاور هذا المعيار بناءً على المعلومات الواردة في كل منها:

### أ- محور الإدارة:

الجدول رقم (6) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الإدارة

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الإدارة
مرتفع	0.492	2.59	لدى الكتبة رؤية ورسالة واضحة معلن عنها.
مرتفع	0.696	2.47	تتكامل رؤية المكتبة ورسالتها مع رؤيا الجامعة ورسالتها.
متوسط	0.767	2.00	يشارك العاملون في المكتبة في صنع القرارات اللازمة لإدارة المكتبة بفاعلية.
منخفض	0.606	1.53	توزع المكتبة الموارد المالية والبشرية بكفاءة وفعالية بما يضمن تحقيق أهدافها.

منخفض	0.478	1.35	تعد الموارد المالية للمكتبة كافية لتلبية احتياجات المكتبة بما يحقق رضا المستفيدين
منخفض	0.235	1.06	تتعاون المكتبة مع مؤسسات متعددة" الدخول في اتحادات مكتبية" من أجل خفض التكاليف وتوسيع نطاق الوصول إلى المجموعات
منخفض	0.762	1.65	لدى المكتبة لجنة استشارية مؤلفة من اختصاصي المعلومات وأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب.
منخفض	0.424	1.24	لدى المكتبة نظام إلكتروني لضبط الجودة.
متوسط	0.666	1.71	تمتلك المكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات اللازمة لجمع البيانات وتحليلها واستخدامها، وتنفيذ عمليات التقييم لضمان التحسين المستمر.
متوسط	0.749	1.71	توصل المكتبة نتائج التقييم إلى الجهات المسؤولة عنها.
متوسط	0.351	1.73	الدرجة الكلية

من الجدول يتبين لنا أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور الإدارة تراوحت بين (1.06) و(2.59) وبدرجات موافقة بين المستوى المنخفض والمستوى المرتفع، حيث حصلت فقرة (تتعاون المكتبة مع مؤسسات متعددة " الدخول في اتحادات مكتبية " من أجل خفض التكاليف وتوسيع نطاق الوصول إلى المجموعات ) على أدنى درجة موافقة بمستوى منخفض ومتوسط حسابي قدره ( 1.06)، في حين حصلت فقرة " لدى الكتبة رؤية ورسالة واضحة معن عنها." على أعلى درجة موافقة وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (2.59)، في حين كانت درجة الموافقة الكلية على جميع بنود هذا المعيار بمستوى متوسط، ومتوسط حسابي قدره (1.73).

#### ب- محور القيم المهنية:

الجدول رقم (7) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور القيم المهنية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور القيم المهنية
مرتفع	0.513	2.82	تعتمد المكتبة ميثاق عمل أخلاقي.
مرتفع	0.600	2.59	تهيء المكتبة أجواء من الشفافية في التعاملات الإدارية والمالية.
متوسط	0.617	1.82	توفر المكتبة نظام للمكافآت والحوافز في ضوء معايير محددة.
منخفض	0.600	1.59	لدى المكتبات نظام للعقوبات في ضوء معايير محددة.
متوسط	0.644	2.24	توفر المكتبة قواعد تكفل حق التنظيم لكل فرد.
مرتفع	0.600	2.41	تراعى المكتبة الحرية الفكرية وحرية التعبير لأخصائي المعلومات والمستفيدين على حد سواء .
مرتفع	0.588	2.35	تضمن المكتبة حق جميع المستفيدين في الحصول على الأمان والسرية
متوسط	0.767	2.00	تحترم المكتبة حقوق الملكية الفكرية، عن طريق السياسات والبرامج التدريبية والإرشادية.
مرتفع	0.691	2.41	تدعم المكتبة النزاهة الأكاديمية، وتمنع الانتحال والسرقة الأدبية، من خلال اللوائح والقوانين ونشر الوعي.
متوسط	0.285	2.25	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتبين لنا تراوح المتوسطات الحسابية ل فقرات هذا المحور بين (1.59) و(2.82) وبدرجات موافقة بين المنخفضة والمرتفعة، حيث حصل بند " تعتمد المكتبة ميثاق عمل أخلاقي" على أعلى درجة موافقة وبمتوسط حسابي قدره (2.82)، في حين حصل بند " لدى المكتبات نظام للعقوبات في ضوء معايير محددة" على أدنى درجة موافقة وبمتوسط حسابي قدره (1.59)، وكانت درجة الموافقة الكلية لإجمالي الإجابات عن فقرات هذا المحور بمستوى متوسط، ومتوسط حسابي قدره (2.25).

## ج- محور العاملون:

الجدول رقم (8) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور العاملين

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور العاملون
مرتفع	0.546	2.76	لدى المكتبة عدد كافٍ من الموظفين لتلبية الاحتياجات التعليمية والبحثية المختلفة لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب.
متوسط	0.594	2.00	يتمتع العاملون في المكتبة بالكفاءة المهنية وتنوع ثقافتهم وتمكنهم في مجال عملهم.
متوسط	0.513	2.18	يلتزم العاملون في المكتبة بالتطوير المهني المستمر وتنمية معارفهم وصقل مهاراتهم في العمل.
متوسط	0.767	2.00	توفر المكتبة خطة واضحة لتطوير أداء موظفيها.
متوسط	0.706	1.82	تشجع المكتبة موظفيها على حضور دورات تدريبية متخصصة في ضبط الجودة.
متوسط	0.749	1.71	تعمل المكتبة على تطوير أداء موظفيها بصورة دورية تشجعهم على حضور دورات وورش متخصصة.
منخفض	0.588	1.65	توفر المكتبة الحوافز المادية والمعنوية للموظفين الأكفاء.
منخفض	0.456	1.29	تقيم المكتبة ورشاً تدريبية متخصصة لضبط الجودة بصفة دورية لجميع موظفيها.
منخفض	0.691	1.59	تحرص المكتبة على تعيين أمناء مكتبات مؤهلين ويملكون مهارات عالية.
منخفض	0.771	1.59	تحرص المكتبة على تقويم موظفيها بواسطة مقاييس أداء معيارية.
متوسط	0.706	1.82	تحرص المكتبة على تقديم برامج تعريفية للموظفين الجدد.
متوسط	0.840	2.00	تحدد المكتبة مشرفاً متمكناً لتوجيه الموظف الجديد وتهيئته.
متوسط	0.385	1.87	الدرجة الكلية

من خلال استعراض نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة تراوحت بين (1.29) و(2.76) وبدرجات موافقة بين المستوى المنخفض والمستوى المرتفع، حيث حصل بند " تقييم المكتبة ورشاً تدريبية متخصصة لضبط الجودة بصفة دورية لجميع موظفيها" على أدنى درجة موافقة ومتوسط حسابي (1.29)، في حين حصل بند " لدى المكتبة عدد كافٍ من الموظفين لتلبية الاحتياجات التعليمية والبحثية المختلفة لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب" على أعلى درجة موافقة وبمتوسط حسابي قدره (2.76)، وكانت الدرجة الكلية لإجمالي الإجابات عن فقرات هذا المحور بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي قدره (1.87).

## د- محور الدور التعليمي:

الجدول رقم (9) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الدور التعليمي

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الدور التعليمي
مرتفع	0.499	2.53	تسهل المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية للجامعة بصفة مستمرة
مرتفع	0.696	2.47	يتعاون الموظفون في المكتبة مع أعضاء الهيئة التدريسية لإيجاد السبل الممكنة لجعل محتويات المكتبة من مراجع وخدمات تساهم في دعم العملية التعليمية والبحثية.
متوسط	0.676	2.12	يتعاون الموظفون في المكتبة مع أعضاء الهيئة التدريسية لتضمين مهارات الوعي المعلوماتي في المناهج الدراسية والأنشطة والورش التدريبية.
متوسط	0.539	1.94	يقدم أمين المكتبة تعليمات مناسبة وفي الوقت المناسب ويستخدم منصات تعليمية وأساليب تدريبية متعددة.
منخفض	0.681	1.35	يتعاون الموظفون في المكتبة مع الشركاء في الحرم الجامعي لتوفير الفرص من أجل التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس.
منخفض	0.478	1.65	تحتوي المكتبة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات الحديثة في مجال التعليم والتعلم.
منخفض	0.588	1.35	تقدم المكتبة دورات تدريبية للمستفيدين في استخدام مصادر المكتبة
متوسط	0.388	1.92	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتضح لنا أن الإجابات عن بنود هذا المعيار كانت بين المستوى المرتفع والمستوى المنخفض، حيث حصل بند "تسهل المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية للجامعة بصفة مستمرة" على أعلى درجة موافقة بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي قدره (2.53)، في حين حصل بند "يتعاون الموظفون في المكتبة مع الشركاء في الحرم الجامعي لتوفير الفرص من أجل التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس" وبند "تقدم المكتبة دورات تدريبية للمستفيدين في استخدام مصادر المكتبة" على أدنى درجة موافقة وبمتوسط حسابي (1.35)، وكانت درجة الموافقة الكلية على بنود هذا المعيار بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي قدره (1.92).

## ه- محور المجموعات المكتبية:

الجدول رقم (10) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور المجموعات المكتبية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور المجموعات المكتبية
متوسط	0.644	2.24	توفر المكتبة للمستفيدين منها الوصول إلى مجموعات كافية من حيث الجودة والتنوع لدعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعة
متوسط	0.758	1.88	تهتم المكتبة بالحصول على مجموعات نادرة من مصادر المعلومات
متوسط	0.725	2.06	تحتوي المكتبة على البنية الأساسية لتأمين المصادر التي يحتاج إليها المستخدمون، وتنظيمها وتوفيرها والحفاظ عليها.
متوسط	0.546	1.76	تهتم المكتبة بعملية تنقية مجموعاتنا بشكل منظم.
متوسط	0.617	1.82	تتوافر لدى المكتبة سياسة لتنمية مجموعاتنا.
مرتفع	0.844	2.41	تأخذ المكتبة بآراء أعضاء هيئة التدريس والطلاب في تنمية مجموعاتنا.
متوسط	0.531	2.03	الدرجة الكلية

من الجدول يتبين لنا أن المتوسطات الحسابية لـ إجابات أفراد عينة الدراسة تراوحت بين (1,76) و(2,41) وبدرجات موافقة بين المستوى المتوسط والمستوى المرتفع، حيث حصل بند " تأخذ المكتبة بآراء أعضاء هيئة التدريس والطلاب في تنمية مجموعاتها" على أعلى درجة موافقة ومتوسط حسابي قدره (2,41)، في حين حصل بند " تهتم المكتبة بعملية تنقية مجموعاتها بشكل منتظم" على أدنى درجة موافقة بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي قدره (1,76)، وكانت درجة الموافقة الكلية على فقرات هذا المحور بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي قدره (2.03).

و- محور الوصول إلى المعلومات:

الجدول رقم (11) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الوصول إلى المعلومات

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الوصول إلى المعلومات
مرتفع	0.681	2.65	تنظم المكتبة مصادرها من أجل تحقيق الوصول الفعال لها
منخفض	0.235	1.06	تتيح المكتبة إمكانية الوصول إلى مصادر المكتبة من خلال موقعها على الويب.
منخفض	0.492	1.59	تطور المكتبة الأدلة المرجعية لتوفير نقاط وصول متعددة لمصادر المعلومات.
منخفض	0.600	1.59	للمكتبة بنية تحتية تكنولوجية تدعم الأنماط المتغيرة للمعلومات واكتشاف مصادرها
متوسط	0.730	1.76	توفر المكتبة للمستخدمين مساعدة فردية للوصول إلى المعلومات من خلال منصات متعددة
متوسط	0.367	1.73	الدرجة الكلية

من خلال الجدول السابق يتضح لنا تبين إجابات أفراد عينة الدراسة ، حيث حصل بند " تنظم المكتبة مصادرها من أجل تحقيق الوصول الفعال لها" على أعلى درجة موافقة بمستوى مرتفع، و بمتوسط حسابي قدره (2,65)، في حين حصل كل من بند " للمكتبة بنية تحتية تكنولوجية تدعم الأنماط المتغيرة للمعلومات واكتشاف مصادرها" وبنند "تطور المكتبة الأدلة المرجعية لتوفير نقاط وصول متعددة لمصادر المعلومات" على أدنى درجة موافقة بمستوى منخفض ومتوسط حسابي قدره (1,59)، وكانت درجة الموافقة الكلية على فقرات هذا المحور متوسطة وبمتوسط حسابي قدره (1.73).

ز- محور العلاقات الخارجية:

الجدول رقم (12) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور العلاقات الخارجية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور العلاقات الخارجية
منخفض	0.424	1.24	تسهل المكتبة في تعزيز العلاقات الخارجية عن طريق المراسلات والاتصالات والمنشورات والفعاليات.
متوسط	0.686	2.00	يضطلع العاملون في المكتبة بمسؤولية نقل رسالة المكتبة مما يسهم في رفع وعي المستخدمين في استخدام المصادر والخدمات.
منخفض	0.000	1.00	يوجد للمكتبة عضوية في الجمعيات والاتحادات المهنية المحلية والإقليمية والدولية.
منخفض	0.344	1.41	الدرجة الكلية

تظهر نتائج هذا الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة تراوحت بين (1,00) و(2,00) وبدرجات موافقة بين المستوى المتوسط والمستوى المنخفض، حيث حصل بند "يضطلع العاملون في المكتبة بمسؤولية نقل رسالة المكتبة مما يسهم في رفع وعي المستخدمين في استخدام المصادر والخدمات" على أعلى درجة موافقة بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي يبلغ (2,00)، في حين حصل بند "يوجد للمكتبة عضوية في الجمعيات والاتحادات المهنية المحلية والإقليمية والدولية" على أدنى درجة موافقة بمستوى منخفض، وبمتوسط حسابي قدره (1,00)، وكانت درجة الموافقة الكلية على جميع فقرات هذا المحور بمستوى منخفض ومتوسط حسابي (1,41).

ثانياً: بالنسبة لمدى تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في مكتبات كليات جامعة تشرين. لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية ككل ولكل محور من محاور المعيار وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (11):

الجدول (13) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وأبعاده

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
بناء المجموعات وتنميتها	1.75	0.47	متوسط
الاختيار والتزويد	2.12	0.42	متوسط
الجرد	2.06	0.53	متوسط
الاستبعاد	1.59	0.50	منخفض
خدمة الارشاد والتوجيه	1.55	0.39	منخفض
الخدمة المرجعية	1.72	0.44	متوسط
خدمة الإعارة	2.30	0.35	متوسط
خدمة المعلومات الرقمية	1.39	0.34	منخفض
البث الانتقائي	1.22	0.41	منخفض
المعيار العربي الموحد	1.74	0.29	متوسط

يتضح لنا من الجدول السابق أنّ متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على مدى تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في مكتبات جامعة تشرين تراوحت بين (2.30) و(1.22)، وبدرجة موافقة متوسطة تمثلت بـ محاور (بناء المجموعات وتنميتها، الاختيار والتزويد، الجرد، الخدمة المرجعية، خدمة الإعارة) وبدرجة موافقة منخفضة تمثلت بمحاور (الاستبعاد، خدمة المعلومات، خدمة المعلومات الرقمية، البث الانتقائي).

وفيما يلي سيتم استعراض كل محور من محاور هذا المعيار على حدى بناءً على المعلومات الواردة في كل منها:



## أ- محور بناء وتنمية المجموعات:

الجدول رقم (14) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور بناء وتنمية المجموعات:

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور بناء وتنمية المجموعات
متوسط	0.582	1.88	هنالك سياسة لتنمية المجموعات اعتماداً على دراسات مفصلة ودورية لاحتياجات المستفيدين الحاليين والمتوقعين.
منخفض	0.691	1.41	يضطلع القائمون على تنمية المجموعات بمسؤولياتهم ويسعون لعمل اتفاق للتزويد التعاوني مع المؤسسات الأخرى.
متوسط	0.807	2.24	يتوفر لنشاط تنمية المجموعات المساحة والأثاث المناسب لحجم العمل المطلوب.
متوسط	0.686	2.00	تراعي المكتبة نوعية المجموعات وطبيعة الأثاث والحاسبات واحتياجات المستفيدين بما فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة.
منخفض	0.546	1.24	المخصصات المالية السنوية مناسبة للاحتياجات الفعلية للمكتبة من شراء كتب واشتراك في الدوريات وقواعد بيانات.
متوسط	0.47	1.75	الدرجة الكلية

من الجدول يتبين لنا أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات هذا المحور تراوحت بين (1,24) و(2,24) وبدرجة موافقة بين المنخفضة والمتوسطة، حيث حصل بند " المخصصات المالية السنوية مناسبة للاحتياجات الفعلية للمكتبة من شراء كتب واشتراك في الدوريات وقواعد بيانات" على أدنى درجة موافقة وبمستوى منخفض، في حين حصل بند " يتوفر لنشاط تنمية المجموعات المساحة والأثاث المناسب لحجم العمل المطلوب." على أعلى درجة موافقة وبمستوى متوسط، وكانت درجة الموافقة الكلية لإجمالي بنود هذا المعيار متوسطة وبمتوسط حسابي قدره (1,75).

ب- محور معايير الاختيار والتزويد:

الجدول رقم (15) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الاختيار والتزويد

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معايير الاختيار والتزويد
مرتفع	0.499	2.53	هنالك شروط لقبول أو رفض الهدايا طبقاً لسياسة المكتبة والجامعة
منخفض	0.836	1.65	تحدد سياسات التبادل بالمصادر مع المؤسسات الأخرى.
مرتفع	0.600	2.59	تحدد سياسات إيداع الأطروحات والبحوث.
منخفض	0.600	1.59	يتوفر لدى مسؤولي الاختيار كل الأدوات والقوائم البيبليوغرافية وفهارس الناشرين التي تساعدهم على أداء عملهم.
متوسط	0.644	2.24	مشاركة المستفيدين" من أعضاء هيئة تدريسية - طلاب دراسات" في عملية اختيار المصادر أو ابداء الرأي في المصادر المطلوبة.
متوسط	0.832	2.12	لدى المكتبة سجلات" ورقية- إلكترونية" بكل المصادر الموجودة وسجل للتوصيات وأوامر التوريد المرسله إلى جهات التوريد.
متوسط	0.42	2.12	الدرجة الكلية

من الجدول يتبين لنا أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن بنود معيار الاختيار والتزويد تراوحت بين المستوى المنخفض والمستوى المرتفع، حيث حصل بند "تحدد سياسات إيداع الأطروحات والبحوث" على أعلى درجة موافقة وبمتوسط حسابي قدره (2,59)، في حين حصل بند "يتوفر لدى مسؤولي الاختيار كل الأدوات والقوائم الببليوغرافية وفهارس الناشرين التي تساعد على أداء عملهم." على أدنى درجة موافقة وبمتوسط حسابي قدره (1.59)، وكانت درجة الموافقة الكلية على بنود هذا المعيار متوسطة وبمتوسط حسابي قدره (2.12).

### ج- محور معيار الجرد:

الجدول رقم (16) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور معيار الجرد

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور معيار الجرد
متوسط	0.582	2.12	يتم جرد المجموعات بصفة دورية لمعرفة الوثائق التالفة والوثائق المفقودة
متوسط	0.639	2.06	هنالك سجل ورقي أو إلكتروني بكل الوثائق التالفة أو الوثائق المفقودة.
متوسط	0.617	2.18	يتابع مسؤولو الجرد مع مسؤولي الإعارة الفحص الدوري لسجلات الإعارة لاكتشاف الوثائق المتأخرة.
متوسط	0.832	1.88	إبلاغ مسؤولي الاختيار والتزويد بالوثائق التالفة أو المفقودة لإحلال بديل عنها.
متوسط	0.53	2.06	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتبين لنا أن جميع إجابات أفراد عينة الدراسة عن بنود هذا المعيار كانت بدرجة متوسطة، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (1,88) و(2,18) حيث حصل بند "إبلاغ مسؤولي الاختيار والتزويد بالوثائق التالفة أو المفقودة لإحلال بديل عنها." على أدنى درجة موافقة، وحصل بند "يتابع مسؤولو الجرد مع مسؤولي الإعارة الفحص الدوري لسجلات الإعارة لاكتشاف الوثائق المتأخرة" على أعلى درجة موافقة، وكانت درجة الموافقة الكلية لجميع الإجابات بمتوسط حسابي قدره (2.06).

### د- محور الاستبعاد:

الجدول (17) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور معيار الاستبعاد

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الاستبعاد
منخفض	0.691	1.59	وجود سياسة مكتوبة ومعتمدة لاستبعاد الوثائق.
منخفض	0.681	1.65	يتتبع مسؤولو الاستبعاد الإعارة " الداخلية - الخارجية " لمعرفة الوثائق التي لم تطلب خلال مدة معينة لاستبعادها.
منخفض	0.381	1.18	يتعاون مسؤولو الاستبعاد مع متخصصين في الأقسام لإرشادهم على المصادر التي تقادمت مادتها العلمية لاستبعادها.
متوسط	0.725	1.94	يتم الاحتفاظ بسجلات ورقية أو إلكترونية بالوثائق التي تم استبعادها لإسقاطها من رصيد المكتبة.
منخفض	0.50	1.59	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتضح لنا أن أغلب إجابات أفراد عينة الدراسة عن بنود هذا المعيار كانت في المستوى المنخفض حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ضمن هذا المستوى بين (1.18) و(1.65)، مما يفسر ضعف في معايير الاستبعاد المطبقة في مكتبات جامعة تشرين، في حين حصل بند " يتم الاحتفاظ بسجلات ورقية أو إلكترونية بالوثائق التي تم استبعادها لإسقاطها من رصيد المكتبة" على أعلى درجة موافقة وبمتوسط حسابي قدره (1.94) ومستوى متوسط، وكانت الدرجة الكلية لإجمالي الإجابات بمستوى منخفض، ومتوسط حسابي قدره (1.59).

#### هـ - محور خدمة الإرشاد والتوجيه:

الجدول رقم (18) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الإرشاد والتوجيه

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور خدمة الإرشاد والتوجيه
متوسط	0.617	1.82	تدريب المستفيدين على استخدام المصادر وكيفية التعامل مع فهارس المكتبة.
منخفض	0.600	1.41	التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المكتبة.
متوسط	0.644	2.24	توفير أدلة مطبوعة ورقمية للمصادر المتوفرة بالمكتبة وأماكنها وكيفية استخدامها.
منخفض	0.513	1.18	يتم تنظيم دورات تعريفية في بداية العام الجامعي للطلاب الجدد عن كيفية استخدام المكتبة والمصادر والخدمات المتوفرة.
منخفض	0.322	1.12	توفير نماذج لقياس رضا المستفيدين من خدمات الإرشاد والتوجيه
منخفض	0.39	1.55	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتضح لنا أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات هذا المحور تراوحت بين (1.12) و(2.24) وبدرجات موافقة بين المستوى المنخفض والمستوى المتوسط، حيث حصل بند "توفير أدلة مطبوعة ورقمية للمصادر المتوفرة بالمكتبة وأماكنها وكيفية استخدامها" على أعلى درجة موافقة بمستوى متوسط ومتوسط حسابي قدره (2.24)، في حين حصل بند "توفير نماذج لقياس رضا المستفيدين من خدمات الإرشاد والتوجيه" على أدنى درجة موافقة، بمستوى منخفض ومتوسط حسابي قدره (1.12)، وكانت الدرجة الكلية لإجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض وبمتوسط حسابي قدره (1.55)، مما يعني ضعف في الخدمة المقدمة من قبل مكتبات كليات جامعة تشرين لمجتمع المستفيدين منها.

#### و - محور الخدمة المرجعية:

الجدول رقم (19) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الخدمة المرجعية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الخدمة المرجعية
مرتفع	0.499	2.47	توجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات المرجعية وغير المرجعية الخاصة بدراساتهم وأسئلتهم.
منخفض	0.776	1.53	توجيه المستفيدين إلى قواعد البيانات الخاصة بتخصصاتهم وتدريبهم على استخدامها.

منخفض	0.588	1.35	تدريب الطلاب خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى على استخدام وتقييم المصادر المرجعية المطبوعة والرقمية.
متوسط	0.666	1.71	لدى المكتبة العدد الكافي من الأخصائيين المدربين على استخدام المصادر المرجعية وممن تتوفر فيهم المهارات الشخصية للتعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين.
متوسط	0.485	2.00	تتميز المصادر المرجعية سواء المطبوعة أو الرقمية بالحدثة.
منخفض	0.546	1.24	إعداد قياسات أداء مستمرة يظهر فيها عدد الأسئلة التي تم الإجابة عنها وعدد الإجابات لكل موظف، ومقدار رضا المستفيدين عن الإجابات.
متوسط	0.44	1.72	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتضح لنا أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن تطبيق بنود معيار الخدمة المرجعية تراوحت بين المستوى المرتفع والمستوى المنخفض، حيث حصل بند " توجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات المرجعية وغير المرجعية الخاصة بدراساتهم وأسئلتهم" على أعلى درجة موافقة وبمستوى مرتفع ومتوسط حسابي (2.47)، في حين حصل بند " إعداد قياسات أداء مستمرة يظهر فيها عدد الأسئلة التي تم الإجابة عنها وعدد الإجابات لكل موظف، ومقدار رضا المستفيدين عن الإجابات" على أدنى درجة موافقة وبمتوسط حسابي قدره (1.24)، وكانت درجة الموافقة الكلية على جميع بنود هذا المعيار بمستوى متوسط ومتوسط حسابي قدره (1.72).

#### ز - محور خدمة الإعارة:

الجدول رقم (20) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور خدمة الإعارة

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور خدمة الإعارة
مرتفع	0.322	2.88	لدى المكتبة سياسة تحدد شروط الإعارة من حيث نوعية وعدد المصادر ومدة الإعارة لكل فئة من المستفيدين.
مرتفع	0.478	2.65	لدى المكتبة العدد الكافي من العاملين في قسم الإعارة.
متوسط	0.725	1.94	ميكنة إجراءات الإعارة حتى لو كانت المكتبة لا تستعين بنظام آلي متكامل.
مرتفع	0.762	2.35	تحديد أنواع المصادر التي لا تعار إلا داخلياً وتوضع سياسة لتداولها
مرتفع	0.381	2.82	وضع سياسة غرامات التأخير في الإعارة الخارجية أو التلف أو فقدان أحد المصادر المعارة.
متوسط	0.639	1.94	يتم التعاون بين العاملين بالإعارة مع العاملين بالاختيار للتوجيه للمصادر والموضوعات التي يكثر الطلب عليها واستعارتها لوضعها في خطة الاقتناء
متوسط	0.424	2.24	يتتبع القائمون على الإعارة يومياً سجلات الإعارة لإعداد المطالبات بالمصادر المتأخرة
منخفض	0.691	1.59	إعداد مؤشرات كمية على فترات دورية عن حجم المصادر المعارة من إجمالي المصادر المتأخرة بالإعارة
متوسط	0.35	2.30	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتبين لنا أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بنود هذا المعيار تراوحت بين (1.59) و(2,88) وبدرجة موافقة بين المستوى المنخفض والمستوى المرتفع، حيث حصل بند " لدى المكتبة سياسة تحدد شروط الإعارة من حيث نوعية وعدد المصادر ومدة الإعارة لكل فئة من المستفيدين" على أعلى درجة موافقة بمستوى مرتفع ومتوسط حسابي قدره (2.88) في حين حصل بند " إعداد مؤشرات كمية على فترات دورية عن حجم المصادر المعارة من إجمالي المصادر المتأخرة بالإعارة" على أدنى درجة موافقة بمستوى منخفض ومتوسط حسابي قدره (1.59) في حين كانت درجة الموافقة الكلية على بنود هذا المعيار بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي قدره (2.30).

#### ح- محور خدمات المعلومات الرقمية:

الجدول رقم (21) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور خدمات المعلومات الرقمية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور خدمات المعلومات الرقمية
متوسط	0.907	2.00	خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت.
منخفض	0.000	1.00	الخدمة المرجعية الرقمية "الرد على استفسارات المستفيدين عن طريق البريد الإلكتروني.
منخفض	0.381	1.18	البحث في قواعد البيانات التي تشترك بها المكتبة.
منخفض	0.34	1.39	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتضح لنا أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن خدمات المعلومات الرقمية في مكتبات جامعة تشرين، كانت بمستوى منخفض بالنسبة لـ الخدمة المرجعية الرقمية والرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين، والبحث في قواعد البيانات التي تشترك فيها المكتبة، وبمتوسطات حسابية تراوحت بين (1,00-1,18)، وكانت بمستوى متوسط بالنسبة لخدمة الاتصال بشبكة الإنترنت وبمتوسط حسابي قدره (2,00)، وكان المتوسط الحسابي لإجمالي الإجابات 1,39، وبدرجة موافقة منخفضة، مما يفسر ضعف خدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها مكتبات جامعة تشرين.

#### ط- محور خدمة البث الانتقائي:

الجدول رقم (22) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور خدمة البث الانتقائي

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور خدمة البث الانتقائي
منخفض	0.424	1.24	الاحتفاظ بملفات يتم تحديثها أول بأول ببيانات عن المستفيدين تعكس الاهتمامات البحثية والتعليمية.
منخفض	0.322	1.12	الحرص على المضاهاة الدورية بين الإضافات الجديدة من مصادر المعلومات وملفات المستفيدين.
منخفض	0.570	1.29	التواصل المستمر مع مجتمع المستفيدين للتعريف بمصادر المعلومات ذات الصلة أو موقع الاهتمام.
منخفض	0.41	1.22	الدرجة الكلية

من الجدول السابق يتبين لنا أن جميع إجابات أفراد عينة الدراسة عن بنود معيار خدمة البث الانتقائي كانت بدرجة موافقة منخفضة ومتوسطات حسابية تراوحت بين (1.12) و(1.29)، مما يفسر ضعف في خدمة البث الانتقائي التي تقدمها مكتبات كليات جامعة تشرين، سواء كان ذلك من خلال عملية التواصل مع مجتمع المستفيدين للتعريف بمصادر المعلومات ذات الصلة بمجالات اهتمامهم، أو من خلال الاحتفاظ بملفات خاصة بهم تعكس اهتماماتهم العلمية والبحثية.

ثالثاً: بالنسبة للصعوبات التي تحد من عملية تطبيق معايير الجودة في مكتبات كليات جامعة تشرين:

للإجابة على هذا التساؤل قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للصعوبات المطروحة في الاستبيان وتم ترتيبها تنازلياً من السبب الأكثر صعوبة في تطبيق معايير الجودة إلى السبب الأقل صعوبة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (23) يبين: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لصعوبات تطبيق معايير الجودة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	صعوبات تطبيق معايير الجودة
1	0.437	2.76	نقص الموارد المالية
2	0.644	2.24	عدم وجود الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا وعدم اعتبار الجودة من أولى اهتماماتها
	0.644	2.24	غياب الإدارة الفاعلة للموارد البشرية في الجهاز الإداري والفني للمكتبات
	0.752	2.24	تحديات تقنية وعدم توفر البنية التحتية المناسبة
3	0.500	2.00	غياب الثقافة التنظيمية وعدم توفر بيئة عمل مناسبة
	0.791	2.00	عدم توافر المهارات والخبرات اللازمة في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات
4	0.659	1.94	عدم تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة وخدماتها
5	0.712	1.59	غياب روح الفريق والعمل الجماعي

يتبين لنا من الجدول السابق أن (نقص الموارد المالية) أتت في المرتبة الأولى بالنسبة للصعوبات التي تعيق تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة تشرين، وبمتوسط حسابي قدره (2.76)، يليها في المرتبة الثانية ثلاثة صعوبات تساوت في قيمة المتوسط الحسابي وهي (عدم وجود الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا) (غياب الإدارة الفاعلة للموارد البشرية في الجهاز الإداري والفني للمكتبات) و(تحديات تقنية وعدم توفر البنية التحتية المناسبة) بمتوسط حسابي قدره (2.24)، يليها في المرتبة الثالثة صعوبتي (غياب الثقافة التنظيمية وعدم توفر بيئة عمل مناسبة) و(عدم توافر المهارات والخبرات اللازمة في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات) بمتوسط حسابي (2.00)، يليها في المرتبة الرابعة (عدم تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة وخدماتها) بمتوسط حسابي (1.94) ثم في المرتبة الأخيرة (غياب روح الفريق والعمل الجماعي) بمتوسط حسابي (1.59).

### نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الموافقة الكلية على تطبيق مكتبات كليات جامعة تشرين لأهم معيار جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL كانت بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي قدره (1.85)، حيث تراوحت درجات الموافقة على محاور هذا المعيار بين المستوى المنخفض والمستوى المتوسط، كما يلي:

- أ- في المستوى المتوسط:
- محور القيم المهنية بمتوسط حسابي قدره ( 2.25).
  - محور المجموعات المكتبية بمتوسط حسابي قدره ( 2.03).
  - محور الدور التعليمي بمتوسط حسابي قدره ( 1.92).
  - محور العاملون بمتوسط حسابي قدره ( 1.87).
  - محور الإدارة بمتوسط حسابي قدره ( 1.73).
  - محور الوصول إلى المعلومات بمتوسط حسابي قدره ( 1.73).
- ب- أما في المستوى المنخفض:
- محور العلاقات الخارجية بمتوسط حسابي قدره ( 1.44).
- 1- إن تطبيق مكتبات جامعة تشرين للمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، كان أيضاً بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي قدره ( 1.74)، حيث تراوحت درجات الموافقة على محاور هذا المعيار بين المستوى المتوسط والمستوى المنخفض كما يلي:
- أ- في المستوى المتوسط:
- خدمة الإعارة بمتوسط حسابي ( 2.30).
  - الاختيار بمتوسط حسابي ( 2.12).
  - بناء المجموعات وتنميتها بمتوسط حسابي ( 1.75).
  - الخدمة المرجعية بمتوسط حسابي ( 1.73).
- ب- أما في المستوى المنخفض:
- محور الاستبعاد بمتوسط حسابي ( 1.59).
  - محور الارشاد والتوجيه بمتوسط حسابي ( 1,55).
  - محور خدمات المعلومات الرقمية بمتوسط حسابي ( 1.39).
  - محور البث الانتقائي بمتوسط حسابي ( 1.22).
- 2- إن تطبيق معايير الجودة بمستوى منخفض يعتبر من أوجه القصور وقد تمثل ب:
- 2- أما بالنسبة لأوجه القصور في تطبيق معايير الجودة:
- من 1 و 2 نجد أن هنالك قصور في تطبيق معايير الجودة العربية والدولية عموماً وقد تمثل ذلك على وجه الخصوص في معيار العلاقات الخارجية بالنسبة لمعايير جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL.
- بالإضافة إلى قصور في معايير الاستبعاد والارشاد والتوجيه وخدمات المعلومات الرقمية وذلك بالنسبة للمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.
- 3- بالنسبة للصعوبات التي تحد من تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة تشرين:
- أ- فقد أتى نقص الموارد المالية في المرتبة الأولى بالنسبة للصعوبات بمتوسط حسابي قدره ( 2,76).

- ب- في حين أتى في المرتبة الثانية" عدم وجود الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا" و" غياب الإدارة الفاعلة للموارد البشرية في الجهاز الإداري والفني للمكتبات" بمتوسط حسابي قدره (2,24).
- ت- يليها في المرتبة الثالثة صعوباتي (غياب الثقافة التنظيمية وعدم توفر بيئة عمل مناسبة) و(عدم توافر المهارات والخبرات اللازمة في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات) بمتوسط حسابي (2.00).
- ث- في حين أتى في المرتبة الأخيرة بالنسبة للصعوبات" غياب روح الفريق والعمل الجامعي" وبتوسط حسابي قدره (1.59).

#### مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق مكتبات كليات جامعة تشرين لمعايير الجودة العربية والدولية تراوحت بين المستوى المتوسط والمستوى المنخفض، ولاحظنا غياب المستوى المرتفع في تطبيق معايير الجودة، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث وملاحظة واقع مكتبات كليات جامعة تشرين يمكن ارجاع نتائج الدراسة وتفسيرها وفق مجموعة من الأسباب تمثلت بما يلي:
- أ- لا تمتلك معظم مكتبات كليات جامعة تشرين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات اللازمة لجمع المعلومات وتحليلها وتقديم الخدمات، مما ينعكس على نوعية الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات حيث تقتصر على الشكل التقليدي في خدماتها.
- ب- انخفاض الكفاءة المهنية لأمناء مكتبات كليات جامعة تشرين وعدم وجود خطة عمل لتطوير أداء الموظفين وتنمية المعارف وصل المهارات، وهذا الأمر انعكس على العمل المكتبي ككل.
- ت- كما أن عدم القيام بدورات متخصصة بضبط الجودة بصفة دورية لأمناء مكتبات جامعة تشرين كان له الأثر على جودة الأداء والخدمات المقدمة والتي اقتصر على الخدمات المقدمة بالشكل التقليدي.
- ث- المخصصات والاعتمادات المالية لا تغطي الاحتياجات الفعلية للمكتبات لبناء وتنمية مجموعاتها، ومما يؤثر على عملية التزويد بالمصادر التي تقدمت معلوماتها وخاصة في المجالات الطبية والهندسية وهذا الأمر ينعكس على درجة الاستفادة منها من قبل مجتمع المستفيدين.
- ج- كما أن عدم تنظيم محاضرات تعريفية في بداية العام الدراسي للطلاب الجدد عن المكتبات الجامعية والخدمات التي تقدمها والمصادر التي تحتويها، وعدم تدريب المستفيدين على استخدام المصادر وكيفية التعامل مع فهارس المكتبة، وعدم توفر نماذج لقياس رضا المستفيدين من المكتبة ومعرفة احتياجاتهم الفعلية، تعتبر من أهم أسباب ضعف خدمة الإرشاد والتوجيه المقدمة من قبل مكتبات كليات جامعة تشرين.
- ح- كما أن عدم امتلاك مكتبات جامعة تشرين بريد الكتروني يمكن من خلاله التواصل مع المستفيدين والإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم أو من خلال صفحاتها الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى عدم توفر نقاط وصول إضافية لمستفيدي المكتبة من خلال إتاحة فهارسها عبر موقعها على الويب والاكتفاء بالسجلات الورقية في أغلب المكتبات جملة هذه الأسباب أدت إلى ضعف الخدمات الرقمية التي تقدمها مكتبات جامعة تشرين.



**المقترحات:**

بناءً على نتائج الدراسة يقترح الباحث ما يلي:

- 1- إعادة هيكلة مكتبات جامعة تشرين بما يتناسب مع معايير الجودة للمكتبات وذلك من خلال:
  - أ- توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من أجهزة تقنية ومعدات، وهذا من شأنه ميكنة الأعمال المكتبية وإمكانية تقديم خدمات المعلومات الرقمية.
  - ب- توحيد العمل المكتبي ووضع خطة عمل لمكتبات الكليات، ووضع سياسات عمل مكتوبة تحدد مهام أخصائي أمناء المكتبات وواجباتهم بما يتناسب مع معايير الجودة وتحديد شروط الإعارة فيها.
  - ت- ضرورة تكامل رسالة المكتبة وأهدافها مع رسالة الجامعة وأهدافها، وأن يمثل هذا التكامل من خلال الخدمات التي تقدمها ومصادر المعلومات التي تقتنيها، وذلك لخدمة العملية التعليمية والبحث العلمي، على اعتبار أن المكتبات بما تحتويه من مصادر معلومات وما تقدمه من خدمات تعتبر عصب عملية البحث العلمي في الجامعة، وضرورة تفعيل دورها في العملية التعليمية من خلال تحقيق التنسيق والتعاون بين القائمين على تنمية المجموعات وأعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا لتزويد المكتبات بالمصادر التي تغطي احتياجاتها الفعلية وتدعم العملية التعليمية.
  - ث- اعتماد نظم آلية متكاملة لإدارة المكتبة هذا من شأنه تحقيق الجودة في الأنشطة والأعمال المكتبة وتوحيدها، وتدريب العاملين على هذه النظم وكيفية التعامل معها.
  - ج- توفير نقاط وصول إضافية سواء من خلال تصميم موقع الكتروني لمكتبات جامعة تشرين على الويب أو انشاء صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي من شأنها تقديم الخدمات المرجعية والإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم المرجعية وإعلام مجتمع المستفيدين بمصادرنا والأنشطة والخدمات التي تقدمها.
- 2- القيام بدورات تدريبية لـ أمناء مكتبات جامعة تشرين لتطوير مهاراتهم التكنولوجية واكسابهم خبرات عملية في مجال العمل المكتبي وتعريفهم بالخدمات والتطورات الحاصلة في المجال، بالإضافة إلى القيام بورش تدريبية في مجال الجودة، وذلك بالتعاون والتنسيق بين مركز الجودة والمكتبة المركزية، وهذا الأمر من شأنه تطوير الأداء وتحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات.
- 3- التركيز على مجتمع المستفيدين في تطبيق معايير الجودة وذلك من خلال المحاضرات التعريفية والدورات التدريبية ومهارات البحث عن المعلومات وخاصة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى، وهذا الأمر من شأنه تعزيز علاقة الطالب بمكتبته وزيادة الاستفادة منها.

**معلومات التمويل :**

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

## المصادر والمراجع:

- 1- أيوب، نسرين.(2021). المعايير والمواصفات القياسية لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة للمكتبات الجامعية اللبنانية. أطروحة دكتوراه. بيروت: جامعة بيروت العربية. كلية العلوم الإنسانية. ص 230.
- 2- البداعية، شيماء، العوفي، علي، والحجي، خلفان.(2018). معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية. Journal of information studies of technology، العدد 1، ص ص 1-24. متاح في: <http://dx.doi.org/10.5339/jist.2018.7>
- 3- الحديدي، وسن. المعايير الموحدة للمكتبات : مكتبة كلية الصيدلة لجامعة الموصل نموذجاً. research gate. تاريخ الاسترجاع 202/12/7، متاح في: [https://www.researchgate.net/publication/343678735\\_almayyr\\_almwhdt\\_llmktbat\\_mktbt\\_klyt\\_alsydl\\_t\\_ljamt\\_almwsl\\_nmwdhja](https://www.researchgate.net/publication/343678735_almayyr_almwhdt_llmktbat_mktbt_klyt_alsydl_t_ljamt_almwsl_nmwdhja)
- 4- الخطيب، أميمة.(2019). معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة دراسة تطبيقية. أطروحة دكتوراه. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية العلوم الإنسانية. ص 208.
- 5- السعيد، بوعافية.(2007). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. رسالة ماجستير. قسم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية. جامعة قسنطينة : الجزائر. ص 210.
- 6- شاهين ،شريف ،محمود، أسامة، وزايد، يسرية.(2013). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات.
- 7- الشعراوي، عماد.(2021). المعايير الموحدة لإنشاء وتقييم مراكز مصادر التعلم مدخل نظري. مجلة بحوث كلية الآداب. ع124. مج 32. ص ص 3-35.
- 8- العامري، جميلة، الزيامي، رباب.(2018). تقييم واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. Qscience proceedings. ص ص 1-24. متاح في: <https://www.qscience.com/content/papers/10.5339/qproc.2017.gsla.21>
- 9- عبد العاطي، أسامة غريب. مؤشرات تقييم أداء المكتبات العامة، تاريخ الاسترجاع 2022/1/11، متاح في: <https://scribd.com/document/6494126/>
- 10- عبدو، أحمد.(2016). معايير جودة الأداء في المكتبات الجامعية العربية: دراسة مقارنة مع التطبيق على منظومة مكتبات جامعة الفرات، مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات. ع6. مج 3. ص ص 204-235.
- 11- كلو، صباح محمد.(2014). المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية و أهمية استخدامها. تاريخ الاسترجاع 2021/1/5، متاح في: [https://hobalmarfa.blogspot.com/2014/01/blog-post\\_13.html?m=1](https://hobalmarfa.blogspot.com/2014/01/blog-post_13.html?m=1)
- 10- محمد، لبانة.(2019). مدى توافر معايير الجودة في المكتبة المركزية بجامعة تشرين: دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين منها، مجلة جامعة البعث. ع1. مج 41. ص ص 51-88.
- 11- نصيرة، عطوي.(2016). المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية. الجزائر: جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الإنسانية.
- 12- معجم المعاني، تاريخ الدخول 2021/12/25، متاح في: <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/>

- 1- Kent H. Hendrickson. standards for university libraries : evaluation of performance. retrieved 2/1/2022. From available: <https://crln.acrl.org/index.php/erlnews/article/>
- 2- ACRL. standards for libraries in higher education. retrieved 5/1/2022. From available: <https://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>