

إطار مقترح لتقييم جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز: دراسة تطبيقية

A Proposed Approach for Evaluating the Quality of Digital Information Services in the Central Library of King Abdulaziz University: an Applied Study

نجود ضيف الله المعطاني

دكتوراه علم المعلومات وإدارة المعرفة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبد العزيز، المملكة
العربية السعودية
almataami@hotmail.com

ملخص البحث

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في إثارة الاهتمام بدراسة موضوع قياس جودة الخدمات المكتبية الجامعية، للإسهام في معرفة مدى الالتزام لدى المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، في تطبيق معايير ومؤشرات تجويد أداء المكتبات لتحديد مستوى الأداء وما رافقه من أوجه قصور من وجهة نظر الطلبة والعاملين في الجامعة الأم. وعليه فإن الدراسة الحالية تتمثل في الإجابة على السؤال الرئيس: ما واقع قياس جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر العاملين ومجتمع المستفيدين من طلبة، وأعضاء هيئة تدريس، وهيئة إدارية، وسبل التطوير والتحسين؟

وعليه فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة، وتستمد الدراسة أهميتها مما تقدمه من نتائج وحقائق حول واقع خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية، وإبراز بعض ملامح الضعف والقوة والعمليات المتبعة فيما يخص قياس أداء خدمة المكتبات الجامعية قيد الدراسة في ضوء معايير ومقاييس معتمدة، لرغبة الباحثة الصادقة في أن تكون طريقاً يهتدى به في مكتبات جامعتنا.

وانتهت الدراسة بقائمة من المصادر والمراجع ومجموعة من النتائج والتوصيات والاقتراحات المنبثقة من معرفة، وتشخيص واقع الحال فيما يتعلق بموضوع الدراسة، بهدف وضع تصور أفضل لتطوير الأداء في المستقبل وتشخيص أوجه القصور ونقاط الخلل والقوة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة في المكتبات، المكتبات الجامعية، الخدمة المكتبية، البيئة الإلكترونية، المكتبة الرقمية.

Abstract

The problem of current study is to raise interest in studying the issue of measuring the quality of university library services, to contribute to knowing the extent of commitment of the central library at King Abdulaziz University, in applying standards and indicators for improving the performance of libraries to determine the level of performance and the accompanying shortcomings from the point of view of students and workers at the university. the mom. Accordingly, the current study consists in answering the main question: What is the reality of measuring the quality of the services of the central library at King Abdulaziz University from the perspective of workers and the beneficiary community of students, faculty members, and administrative staff, and ways of development and improvement?

Accordingly, the researcher used the analytical descriptive approach due to its suitability to the subject of the study, and the study derives its importance from the results and facts it presents about the reality of digital information services in university libraries, highlighting some features of weakness, strength, and the processes used in relation to measuring the performance of the university library service under study in the light of approved standards and measures. For the researcher's sincere desire to be a guiding path in the libraries of our university.

The study ended with a list of sources and references and a set of results, recommendations and suggestions emanating from knowledge, and a diagnosis of the reality of the situation in relation to the subject of the study, with the aim of developing a better vision for the development of future performance and diagnosing shortcomings, imbalances and strengths.

Keywords: Total quality of the library, University library, Library service, Electronic environment, Digital library.

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر ثورة هائلة في تقنية المعلومات فما من يوم يمر إلا والإنسانية تسجل انتصارا جديدا في حقل المعلوماتية، وعلوم الحاسب الآلي، والتي تحمل في طياتها حلولاً علمية تسهم في رفاهية الإنسان، وتزيد من إنتاجيته وكفاءته في إدارة شئون حياته، وفي ظل التسارع التقني تدور عملية التقدم بسرعة فائقة فتتقدم أُمم على أخرى، لأنها أمنت برسالة العلم والتقدم التقني.

فعندما ننظر إلى التطورات المتسارعة والواسعة التي حدثت للمكتبات الجامعية استجابة للتطورات التكنولوجية وتقنيات المعلومات التي تجري في عصرنا الحالي.... ندرك في مجتمعنا العربي أهمية التخطيط والإدارة لمستقبل المكتبات الجامعية والدور المنتظر لها لدعم البرامج الأكاديمية في الجامعة (السري، محمد الدبس 2014).

وكانت المكتبات الجامعية من أوائل المؤسسات التي أولت هذا الجانب اهتماما كبيرا، واستفادت من التطبيقات التكنولوجية الحديثة من كافة نشأتها وعملياتها الفنية وخدماتها المعلوماتية، مما كان له كبر الأثر في التنافس مع المكتبات الجامعية الأخرى لتحسين مستوى خدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها لتتحول إلى مكتبات إلكترونية ومكتبات رقمية Digital Library (ملحم، عصام. 2011).

ولا أحد ينكر أن خدمات المعلومات الرقمية حاليا، تعتبر حجر الزاوية للمكتبات الجامعية للارتقاء بمستوى خدماتها لكونها خدمات مباشرة مع المستفيد وهي تعتبر مقياسا ومؤشرا لجودة الخدمات المعلوماتية ودليلا على درجة نجاح وفعالية المكتبات الجامعية في تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المستفيدين (حسن، سالم. 2013).

والمتمتع لأدبيات الدراسة القديمة والحديثة يدرك بشكل واضح أن موضوع الجودة (Quality) قد حظي بقدر كاف من الاهتمام لدى الباحثين في مختلف الميادين ولا يغالي القول أن موضوع الجودة أصبح الميدان الأكثر حسما في تحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات ومنها المكتبات الجامعية وذلك من خلال قياس جودة أداء المؤسسات وتقديمها للخدمات المعلوماتية الرقمية والتي تتوافق مع متطلبات واحتياجات المستفيدين وتلبي رغباتهم الحالية والمتوقعة بدرجة عالية من الكفاءة والجودة (الشافعي، حامد. 1994)، (مدوخ، نصر الدين. 2008).

ومن خلال مراجعة الباحثة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة وقياس أداء المكتبات الجامعية والمؤسسات المعلوماتية ذات الصلة، يبين وجود صعوبات وتحديات كبيرة تواجه تطبيق فلسفة الجودة الشاملة ومؤشرات قياس الأداء في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية، كما أن هناك تصورا واضحا وملموسا في تدني مستوى الأداء الخدماتي.

وتشير الدراسات الحديثة التي توصلت إليها الباحثة إليها في موضوع المواصفات والمعايير تشير إلى أن تطبيقات قياس الجودة في مجالات الإدارة تحقق فوائد كثيرة للمكتبات الجامعية ومن هنا سعت المكتبات الجامعية لتطبيقها والتعاون لترجمة المفاهيم الإدارية المتعلقة بالجودة والعمل على الاستفادة من المعايير والمؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء والخدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية لتطبيقها على أرض الواقع في العمل الإداري المكتبي لاستقراء الحقائق والبيانات بغية الوصول إلى حلول أفضل وتحليل وتشخيص العيوب والصعوبات التي تظهر نتيجة أداء الخدمات المكتبية على أرض الواقع (خرميط، فاضل. 2013).

مشكلة الدراسة:

نظراً لكون المعايير والمقاييس والمؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء والخدمات للمكتبات الجامعية تعتبر من أهم الأدوات والمتطلبات التي تلزم بتطبيقها مختلف الهيئات والمؤسسات المعلوماتية ومن بينها المكتبات الجامعية من أجل تحقيق الجودة في الأداء للخدمات المعلوماتية الرقمية... ولأن المعايير تعتبر ضرورة لفاعلية نظم المكتبات المحوسبة، ولأنه بدون معايير لا تستطيع المكتبات الجامعية تطوير خدماتها وتقف على نقاط الخلل التي تحول دون تقديم أفضل الخدمات وأجودها لمجتمع المستفيدين في المكتبة والجامعة الأم.

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن خدمات مؤسساتنا المعلوماتية وعلى رأسها الخدمات المعلوماتية الرقمية في المكتبات الجامعية لم تصل إلى المستوى المطلوب من درجة الجودة والإتقان في الأداء الذي تتمناه الباحثة كمستفيدة غيرة على تجويد خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية وعلى هذا الأساس فقد برزت مشكلة الدراسة بالحرص على إثارة الاهتمام بدراسة قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية للإسهام في معرفة مدى الالتزام لدى المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، في تطبيق معايير ومؤشرات جودة أداء المكتبات الجامعية لتحديد مستوى الأداء وما رافقه من أوجه قصور من وجهة نظر العاملين في المكتبة والطلبة.

وذلك لأن مستوى الخدمة لا يرقى إلى مستوى الطموح المتوقع في ظل البيئة الرقمية وعليه فان، الدراسة الحالية تحاول تسليط الضوء على واقع خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، و دورها في تقديم خدمات معلوماتية رقمية في المجتمع المستفيد، والتعرف على رأي العاملين في المكتبة حول مدى تطبيق المكتبة لمعايير ومقاييس ومؤشرات الجودة لتحافظ على خدماتها.

كما تبرز الدراسة مدى تأييد مدراء المكتبات الجامعية لمفاهيم تطبيق الجودة ومؤشرات قياسها فيما يتعلق بخدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها مكتباتهم للمستفيدين لتصبح ثقافة جديدة يسعي الجميع بكل جد وحماس لتطويرها وتسهيل إمكانية تطبيقها (المبيضين، عبد الوهاب أحمد. 2004).

وعليه فان الدراسة الحالية تتمثل في الإجابة على السؤال الرئيس: "ما واقع قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، من وجهة نظر العاملين والهيئة الإدارية ومجتمع المستفيدين من الطلبة وسبل التطوير التحسين؟"، ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: ما مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات؟

السؤال الثاني: ما مدى تأييد العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير مقاييس الجودة؟

السؤال الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والطلبة فيما يتعلق بجودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز يعزى لمتغير نوع المستفيد؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال الآتي:

- كونها من أوائل الدراسات التي تبحث في موضع قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية من وجهة نظر العاملين في المكتبة في الجامعات ومجتمع المستفيدين من الطلبة.
- ستزود المهتمين والقائمين على إدارة الجامعات والمكتبات الجامعية بمبادئ ومعايير تطبيق الجودة وإمكانية استخدامها في مجال خدمات المعلومات الرقمية في العصر المعلوماتي.
- ستعطي الدراسة مؤشرات علمية إحصائية تفيد رؤساء الجامعات ومدراء المكتبات الجامعية عن واقع الحال فيما يخص خدمات المعلومات الرقمية المقدمة للمستفيدين ومدى درجة التأييد والرضا

عن كفاءة وجودة الخدمات الذي بدوره يساعد على التخطيط الاستراتيجي لتحديد الفرص والتحديات وقضايا المستقبل القريب والبعيد بما يكفل استمرارية البقاء لتقديم خدمات معلوماتي بدرجة جودة عالية.

- قد تسهم الدراسة في فتح مجال جديد أمام الباحثين للقيام بأبحاث ودراسات جديدة تتناول موضوع جودة الخدمات المعلومات في أنواع أخرى من المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

تسعى الدراسة بشكل رئيس إلى تسليط الضوء على ملامح تطبيق المعايير والمؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء في خدمات المعلومات الرقمية لدى المكتبات الجامعية وذلك لقياس درجة جودتها في ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة والبيئة التكنولوجية المتغيرة، بهدف إعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن الوضع الراهن لجودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز، للوقوف على درجة التزامها بتطبيق المعايير والمؤشرات والمقاييس لأداء الجودة وتشخيص الصعوبات والمعوقات والتحديات التي تواجه المكتبة عند التطبيق.

الإطار المفاهيمي والمصطلحات الإجرائية:

من واقع ما تتضمنه الدراسة من مفاهيم ومتغيرات فان المفاهيم والمصطلحات المستخدمة تشير معانيها إلى الدلالات التالية:

- إدارة الجودة في المكتبات: **Total Quality in library**: خلق أداء إداري متميز، يسعى فيه المدير والعاملين لتحقيق وتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة من خلال التأكيد على حسن الأداء بشكل مستمر وقد تم قياسه من خلال استجابة عينة الدراسة على أداة الدراسة (الاستبيان).
- المكتبات الجامعية: **University library**: هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي والبحث العلمي ولا يقل دورها عن أي دور تقوم به أي وحدة إدارية أو كلية داخل حرم الجامعة.
- الخدمة المكتبية: **Library Service**: كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مصادر المعلومات الرقمية، كما أشار مليفل ديوي مفهوم الخدمة المكتبية

- "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل تكاليف" (عليان، ربيجي مصطفى. 2009).
- البيئة الإلكترونية: **Electronic Environment**: هي البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات، وتفاعل الإنسان وقناعاته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة.
 - المكتبة الرقمية: **Digital Library**: أبسط تعريف لها أنها مجموعة من المصادر الإلكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج وبث المعلومات واستخدامها ومن ثم أصبحت فيما بعد امتدادا وتطورا لنظم خزن واسترجاع المعلومات التي تعالج البيانات الرقمية المتاحة على شبكات الاتصال وفي أي وقت آخر. (احمد، نصر الدين. 2010).

مجال الدراسة وحدودها:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

- المحدد البشري: العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز وعينة من الطلاب والبالغ عددهم 162 من الذكور والإناث.
- المحدد المكاني: المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز.
- المحدد المفهومي: خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز.
- المحدد النوعي: المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز
- المحدد الموضوعي: تحدد نتائج الدراسة جزئيا أو كليا بالأدوات الإجراءات المستخدمة لجمع البيانات وتفسيرها وتحليلها.
- المحدد الزمني: تم إجراء الدراسة خلال العام الجامعي 2017/2018 خلال الفصل الدراسي الثاني.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

- 1- دراسة الخوالدة والخياط (2013)

بعنوان: تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشامل في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين حول تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن من خلال عينة (380) فردا يستخدمون المكتبات وأشارت نتائج الدراسة أن أكثر الخدمات المتوقعة

من وجهة نظر المستفيدين كانت حفظ المراجع واقلها هي خدمات المعلومات التي تهتم المستفيدين، كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقع تقدمها من وجهة نظر المستفيدين. وأوجعت الدراسة إلى الحاجة الماسة لإجراء دراسات تقيس مدى تطبيق معايير الجودة والتزام المكتبات الجامعية لمؤشرات ومقاييس الجودة.

2- دراسة الشويعر (2009)

بعنوان " قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض." هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة لدراسة حالة معتمدة على آراء المستفيدين من الخدمات وبين مدى تحقق معايير الجودة ومعرفة رضا المستفيدين منها.

3- دراسة السليمي (2009)

بعنوان "مقاييس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية حاولت الدراسة معرفة دافع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية لمدينة الرياض ومقاييس جودة الخدمات المعلوماتية وتشخيص نقاط الضعف والقوة من خلال تطبيق مقاييس Lib-quall بجمع البيانات وتحليلها بالإضافة إلى أسلوب المقابلة.

4- دراسة بدح (2007)

بعنوان: درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من خلال مقاييس (القيادة، رسالة الجامعة، الثقافة التنظيمية، نظام حوسبة المعلومات وتحليلها، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الموارد البشرية، التحسين المستمر، رضا العملاء، التغذية الراجعة.. الخ)

5- دراسة عباس (2005)

بعنوان قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بحدة والتي هدفت إلى دراسة واقع جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء احتياجات المستفيدين بموجب مدخلين لقياس الجودة: مدخل الفجوة والإدراك وذلك بتبني مقياس الإدراكات/التوقعات Serv-qul لقياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومركز المعلومات. وأشارت

الدراسة إلى وجود فروق بين إدراك المستفيدين الفعلي للخدمة وتوقعاتهم كما بينت وجود انخفاض بمستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (FAHEMIN 2009)

هدفت الدراسة إلى تقييم الخدمات المكتبية في جامعة أزد الإسلامية بإيران، من خلال عينة 529 مستفيداً من الطلبة حيث تم تطبيق مقياس يعكس معايير الجودة الشاملة ومن أهم نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من قبل المستفيدين وخاصة الخدمات العامة ومواد غير الكتب.

2- دراسة (CHOON 2008)

بعنوان quality assurance in Education and international perspective هدفت إلى التعرف على مستوى الفهم لضمان الجودة بين الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية وسلطت الضوء على القوة المحركة لضمان الجودة داخل المؤسسات

3- دراسة (FILIZ 2007)

بعنوان Service Quality Of University Library: A Survey Amongst Students at Ozmangazi Univ... تم تطوير أداة لقياس مدى رضا الطلبة عن مكتبتين جامعتين في تركيا واعتمدت الدراسة على تطوير نسخة من نموذج Servqual لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات ومدى الاختلافات بين الأداء والهدف.

منهجية الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على استخدام منهجين من مناهج البحث العلمي هما:

- المنهج الوصفي التحليلي: وقد استخدم هذا المنهج لاستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة "بجودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز.

- منهج البحث الميداني: وتم استخدامه لتغطية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، والذي تحاول من خلاله الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخلاص نتائجها من خلال الاعتماد على الاستبيان الذي تم تطويره لأغراض الدراسة وفقاً للخطوات العلمية المتعارف عليها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، وعينة من المستفيدين من خدمات المكتبة. تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (180) استبانة.

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموجرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نوع المستفيد		
عاملين	87	53.7
طلاب	75	46.3
سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	65	40.1
من 5-10 سنوات	43	26.5
أكثر من 10 سنوات	54	33.3

تكونت أداة الدراسة الأولى من أسئلة الدراسة والمكونة من:

القسم الأول: المعلومات الديمغرافية، والمكونة من: نوع المستفيد، عدد سنوات الخبرة، الموقع الجغرافي، المؤهل العلمي، التخصص الدقيق للعاملين.

القسم الثاني: والذي يقيس أسئلة الدراسة والمتعلقة بجودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز في أقاليم الشمال، الوسط، والجنوب والتي تتمثل بالفقرات من (1-40) والتي تتمثل في المحاور التالية:

- المحور الأول: الأداء والذي يتمثل بالفقرات من (1-7).
- المحور الثاني: المصداقية، والذي يتمثل بالفقرات من (8-14).
- المحور الثالث: الاستجابة، والذي يتمثل بالفقرات من (15-20).

الأداة الثانية: والتي تعبر عن رأي العاملين حول مدى تطبيق معايير الجودة لقياس خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، والتي تتكون من (20) فقرة.

صدق أداة الدراسة:

خضع الاستبيان للعديد من الإجراءات التي تضمن إجراءات الصدق والثبات الضروري شملت الصدق الظاهري (صدق المحكمين) Trustees validity والصدق البنائي فقد تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والاختصاص في مجالات البحث العلمي والحاسب الآلي ودراسات المكتبات والمعلومات، وقد تم الأخذ بأرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبيان في فقراته، وعبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراته، مما يؤكد صدق الأداة.

ثبات أداة الدراسة:

لحساب ثبات أداا الدراسة قامت الباحثة باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة وللأداة الأولى بشكل عام أعلى من (60%) وهي نسبة مقبولة في البحوث والدراسات، حيث بلغت قيمة الثبات للأداة الأولى ككل (95.8)، وبلغت قيمة الثبات للأداة الثانية ككل (66.3).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد القيام بمراجعة البيانات للتأكد من صحتها ودقتها تم تحليلها للإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار شيفيه للمقارنات البعدية، واختبار Independent Sample T-test.

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة.

نتائج الدراسة:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

السؤال الأول: ما مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات؟

للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات، والجدول (2) يوضح ذلك:

جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "محور الأداء" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	يوجد في المكتبة خدمات رقمية إلكترونية داخلية بشكل عام	5.41	1.29	1	مرتفع
3	الخدمات الرقمية الإلكترونية في المكتبة تتيح للمستخدم الحصول على المعلومات التي يحتاجها	5.30	1.52	2	مرتفع
4	توفر المكتبة خدمات الاتصال بشكل الإنترنت على مستوى المبني بصور سلكية ولا سلكية	5.22	1.52	3	مرتفع
2	توفر المكتبة خدمات رقمية إلكترونية خارجية على موقع المكتبة الإلكتروني دون انقطاع	5.13	1.84	4	مرتفع
6	مقتنيات المكتبة من أدوات وأجهزة ومصادر معلومات كافية وفعالة لدعم البرامج التي تقدمها الجامعة للمستخدمين	4.82	1.85	5	متوسط
7	تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة	4.70	1.98	6	متوسط
5	تقدم المكتبة للمستخدم خدمة البريد الإلكتروني تحت إشراف موظفي المكتبة	4.61	1.62	7	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	5.03	1.18		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية ل (مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات)، تراوحت ما بين (5.33 و 4.76)، حيث حازت المعايير مجتمعة على متوسط حسابي إجمالي (5.06)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حاز المحور رقم (7) (التعاطف) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.33)، وبانحراف معياري (1.28)، وهو من المستوى

المرتفع، وثانياً جاءت المصدقية بمتوسط حسابي (5.09) وانحراف معياري (1.44)، وثالثاً جاء الأداء بمتوسط حسابي (5.03) وانحراف معياري (1.18) وثلاثتهم من المستوى المرتفع.

فيما جاءت الميزات الإضافية والشكل العام رابعة بمتوسط حسابي (4.98) وانحراف معياري (1.42)، وهو من المستوى المتوسط، وخامساً جاءت سهولة الاستخدام بمتوسط حسابي (4.95) وانحراف معياري (1.67) وهو من المستوى المتوسط، وسادساً جاءت الاستجابة بمتوسط حسابي (4.91) وانحراف معياري (1.25)، وهو من المستوى المتوسط، وقد جاء المحور رقم (6) (المواكبة والحدثة) على أقل متوسط حسابي والحاصل على (4.76) وبانحراف معياري (1.75) وهو من المستوى المتوسط.

وهذا يفسر أن تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وفيما يلي تفصيلاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة لكل محور من محاور الدراسة:

وهذا يفسر أن الأداء في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "محور المصدقية" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
8	تتم عمليات الإعارة الإلكترونية بسرعة وإتقان	5.68	1.57	1	مرتفع
9	خدمات المعلومات الرقمية دائماً متاحة للمستخدمين من المكتبة	5.24	1.56	2	مرتفع
11	الموقع الإلكتروني للمكتبة يساند ويدعم رسالة المستخدمين بسرعة ودقة	5.21	1.29	4	مرتفع
10	تلبية الخدمات الرقمية في المكتبة حاجات المستخدمين بسرعة ودقة	5.14	1.47	3	مرتفع
13	تركز إدارة المكتبة على جودة خدمات المعلومات الرقمية بدلاً من التركيز على نتائجها	5.09	4.93	6	متوسط
12	الروابط الإلكترونية التي يعرضها الموقع الإلكتروني تتسم بالجاذبية والدقة والكفاءة التكنولوجية في العرض والتقديم	4.75	1.47	5	متوسط
14	تعمل إدارة المكتبة على منع حدوث الأخطاء والأعطال التكنولوجية التي بطء الاستجابة في تقديم الخدمات	4.50	1.89	7	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	5.09	1.44		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية ل (محور المصدقية)، تراوحت ما بين (5.68 و 4.50)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (5.09)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (8) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.68)، وبانحراف معياري (1.57)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تتم عمليات الإعارة الإلكترونية بسرعة وإتقان).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (14) بمتوسط حسابي (4.50) وبانحراف معياري (1.89)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (تعمل إدارة المكتبة على منع حدوث الأخطاء والأعطال التي تؤدي إلى بطء الاستجابة في تقديم الخدمات).

وهذا يفسر أن المصدقية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كانت مرتفعة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "محور الاستجابة" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
16	الموقع الإلكتروني للمكتبة منظم بطريقة تسهل استخدامه من قبل المستفيدين	5.22	1.53	1	مرتفع
20	وفاء المكتبة بوعودها للمستفيدين في الوقت المحدد	5.10	1.58	2	مرتفع
18	عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين	5.07	1.65	3	مرتفع
19	الرغبة الدائمة للعاملين في المكتبة لتقديم خدمات المعلومات الرقمية للمستفيدين بالجودة المطلوبة	4.93	1.77	4	متوسط
17	العاملون في المكتبة مؤهلون مهنيًا وفنيًا لتقديم خدمات المعلومات الرقمية للمستفيدين عن طلبها	4.69	1.78	5	متوسط
15	الأنظمة والتعليمات واللوائح المطبقة في المكتبة قديمة ولا تناسب البيئة الرقمية الحديثة	4.48	1.81	6	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	4.91	1.25		متوسط

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية ل (محور الاستجابة)، تراوحت ما بين (5.22 و 4.48)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.91)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.22)، وبانحراف معياري (1.53)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (الموقع الإلكتروني للمكتبة منظم بطريقة تسهل استخدامه من قبل المستفيدين).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي (4.48) وبانحراف معياري (1.81)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (الأنظمة والتعليمات واللوائح المطبقة في المكتبة قديمة ولا تناسب البيئة الرقمية الحديثة).

وهذا يفسر أن الاستجابة في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كانت متوسطة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "محور سهولة الاستخدام" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابية ل (محور سهولة الاستخدام)، تراوحت ما بين (5.27 و 4.73)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.95)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (22) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.27)، وبانحراف معياري (1.64)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (يوفر الموقع للمكتبة إمكانية البحث في قواعد البيانات من داخل الجامعة وخارجها). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (23) بمتوسط حسابي (4.73) وبانحراف معياري (2.07)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (مختبرات الحاسوب في المكتبة مجهزة بالأفراد والمعدات اللازمة لعمل المسح الرقمي لمصادر المعلومات (رقمنة مجموعات المكتبة).

وهذا يفسر أن سهولة الاستخدام في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كانت متوسطة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الثاني: ما مدى تأييد العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير مقاييس الجودة؟

للتعرف على مدى تأييد العاملين في المكتبات لمعايير مقاييس الجودة في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تم استخراج التكرارات والنسب المئوية، والجدول (5) يوضح ذلك:

جدول (5): التكرارات والنسب المئوية لتأييد مدراء المكتبات لمعايير مقاييس الجودة في المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز

النسب المئوية	التكرار	الاستجابة	أؤيد تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة
20.7	18	لا	
79	69	نعم	المجموع
100.0	87		

يتضح من الجدول (5) أن نسبة العاملين الذين يؤيدون تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة بلغت (79.3%) من أفراد عينة الدراسة، ونسبة المدراء الذين لا يؤيدون تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة بلغت (20.7%) من أفراد عينة الدراسة. وهذه النتيجة تفسر أن معظم العاملين يؤيدون تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة.

السؤال الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والطلبة فيما يتعلق بجودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز يعزى لمتغير نوع المستفيد؟

للإجابة عن السؤال، تم استخدام اختبار العينة المستقلة Independent Sample T-test للتعرف على الفروق بين جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تعزى لمتغير نوع المستفيد، والجدول (6) يوضح ذلك:

جدول (6) اختبار العينة المستقلة Independent Sample T-test: للتعرف على الفروق بين جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تعزى لمتغير نوع المستفيد. دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

المصدر	نوع المستفيد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
الأداء	عاملين	5.10	1.30	87	160	0.834	0.405
	الطلبة	4.94	1.03	75			
المصادقية	عاملين	5.22	1.63	87	160	1.252	0.213
	الطلبة	4.94	1.17	75			
الاستجابة	عاملين	5.08	1.29	87	160	1.815	0.071
	الطلبة	4.72	1.58	75			
سهولة الاستخدام	عاملين	5.28	1.17	87	160	2.734	0.007
	الطلبة	4.57	1.58	75			

المصدر	نوع المستفيد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
الميزات الإضافية	عاملين	4.94	1.71	87	160	0.342-	0.733
	الطلبة	5.02	1.59	75			
المواكبة والحدثة	عاملين	4.87	1.19	87	160	0.819	0.414
	الطلبة	4.64	1.75	75			
التعاطف	عاملين	5.46	1.39	87	160	1.376	0.171
	الطلبة	5.18	1.12	75			
جودة الخدمات	عاملين	5.17	1.22	87	160	1.418	0.158
	الطلبة	4.92	1.01	75			

يتضح من الجدول (6) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تعزى لمتغير نوع المستفيد فقط حسب تطبيق جودة سهولة الاستخدام، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعاملين (5.28)، والمتوسط الحسابي للطلبة (4.57)، وبلغت قيمة (ت) (2.734)، وبدلالة إحصائية (0.007) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، وهذا يدل على اختلاف وجهات النظر ما بين العاملين والطلبة، بأن العاملين يجدون تطبيق جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز أكثر مما يرونه الطلبة. وتبين من الجدول أن هناك اتفاق في وجهات النظر ما بين العاملين والطلبة حول تطبيق جودة الأداء، والمصادقية، والاستجابة، والميزات الإضافية، والمواكبة والحدثة، والتعاطف، حيث كانت قيم مستوى الدلالة لهذه المتغيرات أعلى من (0.05).

نتائج الدراسة:

لقد توصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج تم استنتاجها من التحليل الإحصائي السابق لاستجابات أفراد العينة على أداة الدراسة وفي ضوء الحقائق التي تم جمعها والتوصل إليها مع الرؤية الإجمالية الموضوعية والمتوازنة إلى جميع محاور وأبعاد مقياس جودة خدمات المعلومات الرقمية وحالة التكرارات المبحوثة تم التوصل إلى النتائج التالية إضافة إلى ما تم الإشارة إليه أثناء تفسير وتحليل النتائج.

- أظهرت النتائج بشكل واضح أن عدد المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات من العاملين في المكتبات الجامعية المبحوثة قليل مقارنة مع التخصصات الأخرى.
- منصب مدير المكتبة والإدارات العليا غالبا ما يتقلده الأساتذة خارج التخصص مما يسبب فجوة بين الإدارات الوسطى من المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات الأمر الذي يجعل بعضهم غير متعاون في إنجاح تطبيق معايير جودة الخدمات المعلوماتية.
- حازت الأبعاد السبعة المستخدمة في الدراسة مجتمعة على متوسط حسابي إجمالي (5.06) وهو من المستوى المرتفع وحصل بعد (التعاطف، المصدقية والأداء) على متوسط حسابي من المستوى المرتفع وهذا يدل على اهتمام العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لبذل الجهد لتقديم خدمات المعلومات الرقمية بصورة أفضل كما يشير إلى مدى تفهمهم لمدى حاجات المستفيدين بشكل دقيق ومحدد عند الاستخدام.
- أظهرت النتائج جود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات (الأبعاد) المستخدمة لقياس جودة خدمات المعلومات الرقمية بشكل عام تعزى لمتغير الإقليم حيث بلغت القيمة الإحصائية (3.042) (F) بدلالة إحصائية (0.05).
- لوحظ وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند التطبيق في الأبعاد (الأداء، المصدقية، سهولة الاستخدام، المواكبة والحدثة) تعزى إلى الإقليم، في حين لم يتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في الأبعاد (الاستجابة، الميزات الإضافية، التعاطف) تعزى إلى الإقليم.
- أشارت النتائج إلا أن الفروقات في مستوى تطبيق أبعاد الجودة لخدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز فيما يخص بعد (الأداة، المصدقية) لصالح إقليم الجنوب فيما كانت الفروقات في أبعاد (سهولة الاستخدام، المواكبة، الحدثة لإقليم الشمال)

- أظهرت النتائج أن معظم العاملين في المكتبة المركزية (79.3%) يؤيدون تطبيق معايير قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في حين قلة لا تؤيد (20.7%) أي أن درجة الرضا والارتياح قد تحققت.
- أظهرت النتائج وجود صعوبات في كيفية استخدام خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز عند العاملين والطلبة.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة وأبياتها يمكن صياغة عدد من التوصيات والمعالجات الفاعلة التي من شأنها الوصول إلى أهداف الدراسة بغية تجويد خدمات المعلومات الرقمية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة وعلى مستوى عال من الجودة:

- أن تسند الوظائف القيادية بالمكتبات الجامعية إلى المتخصصين في مجال علوم المكتبات والمعلومات والجودة الشاملة.
- ضرورة تفهم إدارة المكتبة وإدارة الجامعة لمتطلبات تطبيق معايير ومؤشرات الجودة للخدمات المكتبية وإعطاء العاملين في المكتبة الصلاحيات دون التدخل الروتيني في كل صغيرة وكبيرة.
- أن تحرص إدارة الجامعة وبتشجيع من إدارة المكتبات الجامعية العمل على تخصيص موارد مالية دائمة ومستقلة وثابتة لدعم ميزانية المكتبات الجامعية لتجويد خدمات المعلومات الرقمية والارتقاء بها لأفضل الخدمات.
- ضرورة عقد ورش عمل لتدريب العاملين والطلبة على الاستخدام الأمثل لمصادر المعلومات الرقمية وكسب المهارات اللازمة لذلك لزيادة الوعي المعلوماتي في مجال خدمات المعلومات الرقمية.
- اعتماد بعض المعايير والمقاييس في تطبيق الجودة للمساعدة في ضبط الأداء وتحقيق الهدف وقياس جودة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الجامعية مثل ما قام به الاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات (اعلم. 2013).

- أن يعمل الزملاء الباحثون على إجراء الدراسات المناظرة لهذه الدراسة للوقوف على النتائج العملية والموضوعية لأهمية قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- أحمد، أسامة لطفي. "تطبيقات شبكة الإنترنت في المكتبات ومركز المعلومات: دراسة تجريبية (رسالة دكتوراه غير منشورة) إشراف فتحي مصيلحي خطاب. القاهرة: كلية الآداب جامعة المنوفية، 2000
- احمد، نصر الدين حسين، الحسن، العوضي، احمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سوداتال للاتصالات. المؤتمر الحادي والعشرين. اعلم. بيروت: لبنان، 2010
- أبو حميد، هدى بن صالح. الجودة الشاملة في إدارة المعلومات. الرياض: مركز البحوث، 2006
- أبو عامر، آمال محمود محمد. واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره (رسالة ماجستير غير منشورة) غزة: الجامعة الإسلامية، 2008
- أبو فارة، يوسف. تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية. المؤتمر العلمي الثاني. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الزرقاء: جامعة الزرقاء (الأردن)، 2003
- بامفلح، فاتن سعيد. استرجاع المعلومات في المكتبات الرقمية: دراسة تطبيقية، 2006
- بامفلح، فاتن سعيد. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الخليجية: دراسة تقييمية. المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي. الدوحة: قطر، 2008

- بامفلح، فاتن سعيد. "خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية" المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات س 9 (17) نوفمبر/تشرين الثاني، 2005
- بدح، احمد. "درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية" مجلة اتحاد الجامعات العدد (4)، 2007
- بركات، عبد الله أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على التعليم العالي في الأردن المؤتمر الثاني عن ضمان الجودة جامعة الزرقاء (الأردن)، 2003
- بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة باتنة (رسالة ماجستير غير منشورة) قسنطينة: جامعة المنتوري، 2012
- البنهاوي، محمد أمين. أداء العاملين في المكتبات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1984
- بوعزة، عبد المجيد. "المكتبات الرقمية وبعض القضايا الفكرية". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 11 (1) 1426هـ.
- بو عافية، السعيد قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. قسنطينة، 2006
- الترتوري، محمد وآخرون... إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر، 2008
- جلفاند، مورس. "المكتبات الجامعية والتنمية: القصة المثلى". رسالة المكتبة. مج 1 1975 (2)
- جويلي، مها. المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية: دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2003
- الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة (رسالة دكتوراه). القاهرة: جامعة القاهرة، 2001

- الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003
- حسين، محمد فيصل عز الدين. "تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجاً" اعلم (7) أكتوبر 2007
- حسين، محمد فيصل عز الدين. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بالتطبيق على مكتبة جامعة الخرطوم الرئيسية وفروعها. (رسالة ماجستير). جامعة الخرطوم، 2006
- الخاروف، يونس احمد. "صعوبات استخدام الطلبة للمكتبات الجامعية العربية". عالم الكتب. مج 21 (4) 1412 هـ
- الخشعمي، مسفرة دخيل الله. "المكتبات الرقمية". المعلوماتية. (11) 2007
- خرميط، فاضل عبد علي. "أسس تطبيق الجودة الشاملة في مركز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآلية التطوير". مجلة كلية التربية. واسط. (13) نيسان 2013
- الخطيب، سمير. إدارة الجودة الشاملة والأيزو: مدخل معاصر. بغداد، 2008
- الخوالدة، محمود عبد الله. الخياط، ماجد محمد. "تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية..." مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية مج (1) 212013
- الدهيمات، عماد احمد. جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية... (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط MEU أيار 2011
- زايد، يسرية عبد الحليم. الأسس والمبادئ الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998
- السري، محمد الدبس، الدويري، خلدون. "خدمات المعلومات الطبية في مكتبات المستشفيات والمركز الصحية في الأردن..." مجلة كلية الآداب. مج 5 (297). الجزء الأول. 2014

- السريحي حسن عواد، النجمي، ناريمان. "مبنى المكتبة الإلكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والتغيرات "مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 6 (2) 1421 هـ
- السلمي، علي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 900، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1990
- الشافعي، حامد ذياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 1994
- شاهين شريف. "الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت " . تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. إدارة المعلومات والاتصالات، 2005
- الشيعاني، صالح إبراهيم، النعيمي، عبد الواحد غازي. دور النشر الإلكتروني في تحسين جودة المعلومات المحاسبية الرقمية ولأثره على أداء الإدارة الإلكترونية. المؤتمر العالمي الثاني للإدارة الإلكترونية، 2013
- الشويعر وخولة بنت محمد. "قياس جودة خدمات المكتبات العامة. دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض." دراسات المعلومات. (5) مايو 2009
- عباس، هشام عبد الله حسين. "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبات جامعة الملك عبد العزيز جدة." مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 11 (2005) (1)
- العباسي، هشام بن عبد الله. "ضبط الجودة في مركز المعلومات والمكتبات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة." مجلة مراكز المعلومات والمكتبات العربية. ع(3)، 2002
- عباس، هشام عبد الله. "المكتبات الرقمية في عصر الإنترنت: تحديات ومواجهات " . العربية 3000. ع (3)، 2001
- عباس، عائدة "إدارة الجودة الشاملة: مدخل لفاعلية إدارة المعلومات بالتعليم الجامعي باليمن" مجلة التربية. (6) السنة 2002.5

- عبد الهادي، محمد فتحي السيد، أسامة محمود. دراسات في تعليم المعلومات والمكتبات في الوطن العربي: القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995
- عبد الهادي، محمد فتحي. "إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة إلكترونية: رؤية مستقبلية". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. (18) يوليو 2002
- عثمان، بالكر مبارك. المدخل لإدارة الجودة الشاملة. القاهرة: دار غريب، 2006
- عليمات، صالح. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير. عمان: دار الشروق، 2004
- عليان، ربحي مصطفى. "المكتبات الإلكترونية". رسالة المكتبة... مج 4 (3) 2005
- عليان، ربحي مصطفى، ناصر علي. "خدمة البحث في قواعد البيانات المخزنة على الأقراص المتراصة في جامعة البحرين" مجلة المكتبات والمعلومات العربية س 81 (4)، 1988
- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: عالم الكتب الجديد، 2009
- عليان، ربحي مصطفى. مجتمع المعلومات والواقع العربي. عمان: دار جرير، 2005
- علوان، قاسم. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيق باقي التحدي. المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي. البحرين: جامعة البحرين (كلية التربية)، 2005
- عشبة، فتحي درونين. الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري. ورقة عمل في المؤتمر العلمي المصاحب لدورة 33 المجلس اتحاد الجامعات العربية. بيروت: الجامعة اللبنانية، 2000
- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: قسطنطينية: جامعة منتوري (رسالة ماجستير)، 2012
- العيبان، خالد 110 إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود "مجلة البحوث التجارية (2-1). مج 25، 2003

- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. (رسالة دكتوراه). جامعة قسنطينة، جامعة منتوري، 2009
- الكسي، احمد. تطور النظم الآلية في المكتبات من المحوسبة إلى الرقمية والافتراضية. اعلم 25، 2012.
- الكيومي، عبد الله. تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان. (رسالة ماجستير). اريد: جامعة اليرموك، 2002
- المبيضين، عبد الوهاب احمد. إدارة المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن وعلاقتها بالأداء. (رسالة دكتوراه). الخرطوم: جامعة النيلين، 2004
- متولي، ناريان إسماعيل. تطوير "قياسات تقييم جودة الأداء والمقتنيات بالمكتبات ومركز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين". مجلة الملك فهد الوطنية مج 11 (2) 2005
- مدوخ، نصر الدين. معوقات تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها. (رسالة ماجستير). غزة: الجامعة الإسلامية، 2008
- محمد، عماد عيسى صالح. المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2006
- المعاضيدي، عادل طالب سالم. "أهمية نظام المعلومات وتأثيره على جودة الخدمات الصحية". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. 2012 (30)
- معتوق، خالد بن سليمان. خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية: دراسة تقييمية لمكتبة جامعة أم القرى، مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الرقمية. المؤتمر 14 لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج. الدوحة 2008
- ملحم، عصام توفيق. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011

- معمر. جميلة. المكتبات الجامعية في ظل النهضة التكنولوجية المعاصرة. (رسالة دكتوراه) جامعة قسنطينة، جامعة منتوري، 2009
- الموسوي، نعمان. "تطوير أداة لقياس أداء الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" مجلة الحقوق مج 17، 2013
- نذير غانم، كنوش، نبيل، عائشة، سيف. خدمات المعلومات الإلكترونية بجامعة منتوري وقسنطينة: استخدامها ودورها في التعليم الجامعي... المؤتمر الدولي لتكنولوجيا المعلومات الرقمية. عمان: جامعة الزرقاء (الأردن)، 2014

المراجع الأجنبية:

- Badwan, D." Education and Training for Digital librarians". Aslib Proceeding. vol.75(1)200
- Choon, Fion."Quality assurance in Education: An International Perspective" . J.Articles, Reports Research. vol. 16(2)2008
- Laurie,L . "Moving Towards quality Climate at the university cuprus". the internationalJournal of Education Managment" . vol.12,ISS (1),2004
- Motwani, J. TQM in Education: Current Efforts and Future Research Direction.Paris,France: Butterworth, 2010
- Nitecki,DA." Changing the concept and Measure of Serving quality in Academic Libraries". Jof Academic libraianship .vol.22 No(181)1996



-
- Parasuraman,A. Zeithanal, VA bervy,Aconceptual Model of Servies Quality and its implication for Future Research, J.of marheting , 1998
 - Pritchard, Sm. "Determening quality in Academic Libraries". Library Trends. vol.44, 1996. pp. 572-594
 - Russel,F." Academic staff Perception of Administrative Quality of Univ. " J. of Educational Adiministration. vol.40 (2) 2002