



دولة ليبيا

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كلية الاقتصاد - الزاوية - قسم الإدارة

((أثر تطبيق معايير الجودة علي فعالية التعليم العالي))

"دراسة ميدانية على المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية"

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على الاجازة العالية (الماجستير)

في إدارة الاعمال

إعداد الطالب: محمد علي محمد عبد الله المبروك.

رقم القيد: 5213029019

إشراف أ.د: البغدادي خليل الاشخم

الفصل الدراسي: ربيع 2025/2026م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)

(التوبة الاية: 105)

الإهداء

﴿وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ ۖ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ﴾ (هود: 88)

إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها، وهي أحقّ الناس بحسن صحبتي، حفظها الله ورعاها، وأطال في عمرها، التي كان دعاؤها سرّاً بركتي، ورضاها نبض راحتي، ووقوفها إلى جانبي سبب وصولي إلى هدفي، "أمي الغالية".

إلى من كان لي سنداً وفخراً، والنور الذي أنار طريق حياتي، الذي أعتزّ بدعائه، وأفتخر بحكمته، وأسأل الله أن يبارك لي في عمره، "والدي العزيز".

إلى من كانا السند الذي لا ينكسر، والرفقة التي لا تُقدّر بثمن، حفظكما الله ورعاكما، وجعل المودة بيننا دائمة لا تنقطع، "أخوي مهند وهمام".

إلى رفقاء الدرب وشركاء الجهد، وأصحاب الأثر الطيب في كل خطوة، شكراً لكل لحظة دعم، لكم من القلب أصدق الدعاء، "زملائي وزميلاتي".

وإلى كل من دعمني بكلمة أو دعاء، أهدى ثمرة جهدي عرفاناً وتقديراً.

اللهم اجعل هذا العمل خالصاً لوجهك الكريم، واجعله نافعاً لي ولمن اطلع عليه، وتقبله بقبول حسن، واجعل أثره ممتداً في الدنيا والآخرة.

بالباحث

الشكر والتقدير

الحمدُ لله الذي مَنَّ عليّ فأعطاني، وأجزَلَ العطاء، اللهم لك الحمدُ شكرًا، ولك الحمدُ فضلًا، اللهم ما أصبحَ بي من نعمةٍ وعافيةٍ فمَنكَ وحدك لا شريكَ لك، لك الحمدُ، ولك الشكرُ، وأنتَ على كلِّ شيءٍ قديرٌ.

الحمدُ لله حتى يبلغَ الحمدُ منتهاه، والشكرُ لله وحده، عزَّ وجلَّ، الذي أثارَ لي في الدرب، وفتحَ لي أبوابَ العلم، وأمدَّنِي بالصبرِ والإرادةِ لإتمامِ هذه الرسالة، فله الحمدُ والشكر.

ومن لا يشكرِ الناسَ لا يشكرِ الله، وصلى الله وسلم على نبيِّنا محمدِ النبيِّ العربيِّ الأمِّيِّ الذي علَّم المتعلِّمين، وأتوجَّه بالشكرِ في المقامِ الأوَّلِ إلى مشرفي الفاضل أ. د. البغدادي خليل الأشخم، الذي علَّمني أنَّ البحثَ عن العلم لا يكونُ إلا بلغةِ العلم، فقادني نحو المعرفة، وكان له الفضلُ الكبيرُ في توجيهي ودعمي خلال هذه الرحلةِ العلميَّة، فأسألُ الله عزَّ وجلَّ أن يوفِّقه في مجالِ عمله.

كما أنفَضُّ بالشكرِ إلى أعضاءِ تحكيمِ الاستبانة لما كان لهم من نُصحٍ وتوجيه، وكذلك أتقدِّمُ بخالصِ الشكرِ والتقديرِ إلى أساتذتي في قسمِ الإدارةِ الذين تعلَّمْتُ على أيديهم.

كما أخصُّ بالشكرِ الجزيلِ السادةَ رئيسَ وأعضاءَ لجنةِ المناقشةِ لتفضُّلهم بقبولِ قراءةِ رسالتي ومناقشةِ محتوياتها مع الإفادةِ بكلِّ وجهاتِ النظر، وإلى كلِّ من ساهمَ في دعمي في مسيرتي الأكاديميَّة من زملاءٍ ورفقاء، فجزاهمُ اللهُ كلَّ خير.

وأعبِّرُ عن امتناني إلى الأشخاصِ والجهاتِ التي ساهمتِ بشكلٍ كبيرٍ في إتمامِ هذه الرسالةِ بنجاح، فقد كانت هذه التجربةُ الأكاديميَّةُ تجربةً مميَّزةً لن أنسى خلالها دعمَ كلِّ من وقفَ إلى جانبي.

وفي الختام، أسألُ الله أن يجعلَ هذا العملَ خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفَعَ به، والحمدُ لله ربِّ العالمين.

مستخلص الدراسة

تتسارع وتيرة التغيير وتزايد التوقعات المجتمعية، فلم يعد التعليم العالي يقتصر على نقل المعرفة، بل تحول إلى محرك أساسي للتنمية البشرية والاقتصادية، الأمر الذي يضع معايير الجودة في صلب أولوياته. وإن تبني فلسفة تطبيق معايير الجودة في زيادة فعالية التعليم العالي ليس خياراً، بل ضرورة حتمية لضمان استدامة المؤسسات التعليمية وقدرتها على المنافسة وتقديم خريجين مؤهلين يلبيون متطلبات سوق العمل المتنامية، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية، وتم جمع البيانات الأولية بواسطة قائمة استقصائية ورقية وزعت على عينة عشوائية ممثلة من المكتبات الجامعية في بعض الجامعات الليبية بالمنطقة الغربية، وهي: (جامعة طرابلس - جامعة الزاوية - جامعة صبراتة - جامعة الجفارة) وتم اختيار عينة مكونة من (400) من الطلاب، والعاملين في المكتبات، وأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن الاستبانة والمقابلات موظف وتم استرجاع عدد (350) استبانة وعدد الاستبانة الصالحة للتحليل كان (305) استبانة. وتم استخدام الأساليب الاحصائية الوصفية في معالجة البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها، أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية وزيادة فعالية التعليم العالي، حيث تبين أن رضا المستفيد، وتوافر المواد الحديثة، والخدمات الإلكترونية، والدعم الأكاديمي يشكّلون عناصر جوهرية في تحسين الأداء الأكاديمي وتعزيز مخرجات التعليم. كما كشفت الدراسة عن عدد من المعوقات التي تحدّ من تطبيق الجودة، وقدّمت مجموعة من التوصيات اهمها: تطوير مستمرّ للموادّ العلميّة في المكتبات الجامعيّة وتحديثها بشكلٍ دوريٍّ لمواكبة التطوّرات العلميّة والبحثيّة.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة، فعالية التعليم العالي، المكتبات الجامعية، الجودة، التعليم.

Study abstract

Background: In an era of rapid change and escalating societal expectations, higher education has evolved from a traditional knowledge transmission model into pivotal driver of human and economic development.

Consequently, integrating quality standards is no longer an institutional luxury but a strategic necessity to ensure sustainability competitiveness, and the production of graduates capable of meeting evolving labor market demands.

Objectives: this study aims to investigate the impact of implementing quality standards within university libraries on enhancing the overall effectiveness of higher education.

The geographical scope focuses on Libyan universities the western region.

Methodology: The research employed a descriptive-analytical approach. Primary data were collected via structured paper-based questionnaires and interviews distributed to a representative random sample. The sample size consisted of 400 participants, of which 350 questionnaires were retrieved, and 305 questionnaires were valid for analysis. The participants included students, library staff, and faculty members from four key

Institutions: the University of Tripoli, the University of zawia, the University of Sabratha, and the University of jafara. Statistical methods were applied to process data, analyze variables, and test the research hypotheses.

Results: The findings reveal a statistically significant relationship between the application of library quality standards and the enhancement of higher education effectiveness.

Key determinants identified as essential performance and educational outcomes include user satisfaction, the availability of modern scientific resources, robust electronic services, and comprehensive academic support.

Furthermore, the study identifies several systemic obstacles hindering the full implementation of these quality benchmarks.

Recommendations: The study concludes with several recommendations, most notably the imperative for continuous development and periodic updating of scientific materials within university libraries to align with global scientific and research advancements.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	
ب	الآية القرآنية	
ج	الإهداء	
د	الشكر والتقدير	
هـ	المستخلص باللغة العربية	
و	المستخلص باللغة الإنجليزية	
ز	فهرس المحتويات	
ك	قائمة الجداول	
م	قائمة الأشكال	
ن	قائمة الملاحق	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
2	المقدمة	1.1
3	مشكلة الدراسة	1.2
3	اهمية الدراسة	1.3
4	اهداف الدراسة	1.4
5	متغيرات الدراسة	1.5
5	فرضيات الدراسة	1.6
6	أنموذج الدراسة	1.7
6	منهج الدراسة	1.8
7	مجتمع وعينة الدراسة	1.9
8	مصادر جمع البيانات	1.10
9	الادوات الإحصائية	1.11
9	حدود الدراسة	1.12
10	مصطلحات الدراسة	1.13
12	الدراسات السابقة	1.14
16	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	1.15
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة		

18	تمهيد	
19	المبحث الأول: الجودة في التعليم العالي	1.2
19	مفهوم واهمية معايير الجودة في التعليم العالي	1.1.2
19	مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات)	أولاً
20	نشأة الجودة ومراحل تطورها في التعليم العالي	ثانياً
23	الجودة في مؤسسات التعليم العالي	ثالثاً
24	أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي	رابعاً
24	اهداف الجودة في مؤسسات التعليم العالي	خامساً
25	مبادئ ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي	2.1.2
25	مبادئ الجودة في مؤسسات التعليم العالي	أولاً
28	معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي	ثانياً
30	متطلبات تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي	ثالثاً
30	دور رضا المستفيد في تحقيق الجودة وزيادة فعالية التعليم العالي	رابعاً
30	مدي مساهمة الحداثة للمواد العلمية في تعزيز الجودة العلمية في المكتبات الجامعية	خامساً
32	الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية ودورها في تحقيق الجودة والتميز	سادساً
33	دور الدعم والارشاد الاكاديمي في تعزيز الجودة وزيادة فعالية التعليم العالي	سابعاً
33	المكتبات الجامعية وفعالية التعليم العالي	3.1.2
33	أهمية المكتبات الجامعية	أولاً
34	علاقة المكتبات الجامعية بجودة البرامج التعليمية	ثانياً
35	مراحل تطور الجودة في المكتبات الجامعي	ثالثاً
36	دور المكتبات في تحقيق الاعتماد الاكاديمي	رابعاً
37	المبحث الثاني: معايير الجودة في المكتبات الجامعية وفعالية التعليم العالي	2.2
37	تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية واثره علي الفعالية	1.2.2
37	مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية	أولاً
38	معايير الجودة في المكتبات الجامعية	ثانياً
39	اهداف الجودة في المكتبات الجامعية	ثالثاً
39	متطلبات الجودة في المكتبات الجامعية	رابعاً
40	مظاهر غياب الجودة في المكتبات الجامعية	خامساً

40	أهمية المكتبات الجامعية في تعزيز فعالية التعليم	سادسا
42	فوائد تطبيق معايير الجودة واثرها علي فعالية التعليم العالي	2.2.2
42	فوائد تطبيق معايير الجودة علي فعالية التعليم العالي	أولا
43	تطبيق معايير الجودة واثره علي الفعالية	ثانيا
44	المعوقات والاختفاء والمقترحات لتطبيق الجودة في المكتبات الجامعية	3.2.2
44	معوقات تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية	أولا
45	المشاكل والاختفاء عند تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية	ثانيا
47	بعض المقترحات والتوصيات عند تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية	ثالثا
الفصل الثالث: الاطار العملي للدراسة (الدراسة الميدانية)		
48	تمهيد	
48	المبحث الأول: الاطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية وعض وتحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة	1.3
48	نبذة عن جامعات المنطقة الغربية محل الدراسة	1.1.3
49	فرضيات الدراسة	2.1.3
51	تحديد حجم العينة	3.1.3
53	وصف المتغيرات	4.1.3
54	أدوات جمع البيانات	5.1.3
58	الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات	6.1.3
61	تنظيف البيانات ومعالجة القيم المفقودة	7.1.3
62	عرض وتحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة	8.1.3
102	المبحث الثاني: تحليل نتائج المقابلة الشخصية	2.3
104	المبحث الثالث: المناقشة والتحليل: النتائج المستخلصة والتوصيات العلمية والمقترحات المستقبلية	3.3
104	مناقشة النتائج	1.3.3
104	تمهيد	
104	مناقشة نتائج البعد الاول (رضا المستفيد)	أولا
105	مناقشة نتائج البعد الثاني (حداثة المواد العلمية)	ثانيا
105	مناقشة نتائج البعد الثالث (الخدمات الالكترونية)	ثالثا

105	مناقشة نتائج البعد الرابع (الدعم الأكاديمي والارشادي)	رابعاً
106	مناقشة نتائج محور المتغير التابع (فعالية التعليم العالي)	خامساً
107	مناقشة نتائج الارتباط بين الأبعاد وفعالية التعليم العالي	سادساً
107	مناقشة نتائج الانحدار الخطي المتعدد	سابعاً
108	النتائج المستخلصة، والتوصيات العملية، والمقترحات المستقبلية	2.3.3
108	تمهيد	
108	النتائج	أولاً
109	التوصيات	ثانياً
110	المقترحات	رابعاً
111	الخاتمة	
112	المراجع	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
52	توزيع الاستبانات الموزعة والمستردة حسب الجامعة	1
56	محاور الاستبانة وعدد متغيرات كل محور	2
67	نتائج اختبار الثبات والصدق	3
60	تصنيف درجات الموافقة (مقياس ليكرت الخماسي)	4
61	معايير تصنيف حجم الاثر وفقا لمعامل r	5
63	توزيع الدرجات علي الاجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي	6
63	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس	7
65	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الصفة المهنية	8
66	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العملية	9
68	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة علي العبارات المتعلقة ببعدها رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة ودرجات الموافقة عليها حسب اسلوب التوزيع النسبي	10
70	نتائج اختبار ويلكوكسن حول متوسطات اجابات مفردات عينة الدراسة علي العبارات المتعلقة ببعدها رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة	11
72	نتائج اختبار T حول المتوسطات العام لإجابات مفردات عينة الدراسة علي جميع العبارات المتعلقة ببعدها رضا المستفيد .	12
73	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة علي العبارات المتعلقة ببعدها حداثه المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة ودرجات الموافقة عليها حسب اسلوب التوزيع النسبي	13
76	نتائج اختبار ويلكوكسن حول متوسطات اجابات مفردات عينة الدراسة علي العبارات المتعلقة ببعدها حداثه المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة.	14
77	نتائج اختبار T حول المتوسطات العام لإجابات مفردات عينة الدراسة علي جميع العبارات المتعلقة ببعدها حداثه المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة.	15
78	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعدها الخدمات الالكترونية لتطبيق معايير الجودة ودرجات الموافقة عليها حسب اسلوب التوزيع النسبي	16

17	نتائج اختبار ويلكوكسن حول متوسط اجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة.	80
18	نتائج اختبار T حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة ببعء الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة.	82
19	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة علي العبارات المتعلقة ببعء الدعم الأكاديمي والارشادي لتطبيق معايير الجودة ودرجات الموافقة عليها حسب اسلوب التوزيع النسبي	83
20	نتائج اختبار ويلكوكسن حول متوسط اجابات مفردات عينة الدراسة علي العبارات المتعلقة ببعء الدعم الأكاديمي والارشادي لتطبيق معايير الجودة .	85
21	نتائج اختبار T حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة علي جميع العبارات المتعلقة ببعء الدعم الأكاديمي والارشادي لتطبيق معايير الجودة .	87
22	الاهمية النسبية لمحاور الدراسة مرتبة حسب المتوسطات الحسابية	88
23	نتائج اختبار T حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة علي جميع العبارات المتعلقة بمعايير الجودة في المكتبات الجامعية بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية	89
24	التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور فعالية التعليم العالي ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي	90
25	نتائج اختبار ولوكوسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور فعالية التعليم العالي	93
26	نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بفعالية التعليم العالي.	94
27	نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية	96
28	نتائج معاملات الارتباط نتائج معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد معايير الجودة وفعالية التعليم العالي	97
29	ملخص نموذج الانحدار الخطي المتعدد واختبار التباين لأثر معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	99
30	نتائج اختبار (T) لمعنوية معاملات الانحدار	100
31	اسئلة المقابلة الشخصية وملخص اجابات المبحوثين	102

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
6	انموذج الدراسة	1
52	التوزيع الكمي للاستبانات الصالحة للتحليل وفق الجامعات المستهدفة	2
64	التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس	3
65	التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الصفة المهنية	4
67	التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	5

قائمة الملاحق

الصفحة	المحتويات	الرقم
109	اسئلة المقابلة الشخصية	1
112	الاستبانة	2
116	قائمة بأسماء محكمين الإستبانة	3

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

المقدمة.

مشكلة الدراسة.

أهمية الدراسة.

اهداف الدراسة.

متغيرات الدراسة.

فرضيات الدراسة.

حدود الدراسة.

منهج الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة.

مصادر جمع البيانات.

التعريفات الاجرائية.

الدراسات السابقة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

1.1 المقدمة: (introduction):

يشهدُ العالمُ العديدَ من التغيّراتِ والتطوّراتِ، لا سيّما في مجالِ إدارةِ الجودةِ الشاملة، نظراً لما لها من أهميّةٍ في مواكبةِ التطوّرِ، حيثُ حرصت جميعُ المؤسساتِ، سواءً الإنتاجيّةُ أو الخدميّةُ، على استخدامِ الجودةِ في جميعِ مجالاتِها وأعمالِها، ولم تقتصرِ الجودةُ على المؤسساتِ الإنتاجيّةِ والخدميّةِ فقط، بل تعدّت إلى المؤسساتِ التعليميّةِ، حيثُ إنّ نجاحَ أيِّ مؤسسةٍ تعليميّةٍ يعتمدُ على حصولها على الاعتمادِ الأكاديميِّ والمؤسّسي.

وتُعَدُّ المكتباتُ من الأماكنِ المهمّةِ التي تُقدِّمُ الخدماتِ المعرفيّةِ لكلِّ المستفيدين من طلبةٍ وباحثين، فهي التي تصنَعُ المثقّفين والروادَ في مجالِ العلم، ونحنُ أمّةٌ أقرأ التي خصّها اللهُ بهذا الأمر، وحثّها على طلبِ العلم، قال تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِنْ قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُبِينٍ﴾ (سورة الجمعة، الآية 2)، وقال صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «خيرُكم من تعلَّمَ القرآنَ وعلمه» (رواه البخاري).

وتُعَدُّ المكتباتُ العلميّةُ المكانَ الذي يتِمُّ فيه صناعةُ ثقافةِ المجتمعات، من خلال ما تُقدِّمه للفرد من فرصِ التواصل، وتعلُّمِ المهارات، واكتسابِ المعارفِ للعلومِ المختلفة، من خلال الاطّلاعِ على ثقافةِ المجتمعات، وهي أهمُّ الركائزِ الأساسيّةِ لإتمامِ العمليّةِ التعليميّةِ في التعليمِ العالي والبحثِ العلمي، حيثُ تؤدي المكتباتُ العلميّةُ دوراً أساسياً في مساعدةِ الطّلابِ والباحثين، وكذلك أعضاءِ هيئةِ التدريس، من خلال توفيرِ المصادرِ المعرفيّةِ والمعلوماتِ القيّمةِ والدقيقةِ التي يحتاجونها لإتمامِ أبحاثهم.

لذلك لا بدّ من وجودِ كفاءاتٍ لها القدرةُ على إدارةِ الجودةِ وتطبيقِ المعاييرِ الملائمةِ في المكتباتِ العلميّةِ، فإدارةُ الجودةِ تُعدُّ عنصراً مهمّاً لتحسينِ العملِ داخلها، ووسيلةً للتواصلِ مع غيرها، وزيادةِ إنتاجيّتها، لأنّ اتباعَ المكتباتِ العلميّةِ لتطبيقِ معاييرِ الجودةِ من شأنه رفعُ كفاءةِ الجامعةِ في مجالِ البحثِ العلمي، وجعلها منارةً من مناراتِ التواصلِ الثقافي، وتصبحُ قادرةً على مواكبةِ التطوّرِ المتسارعِ في مجالاتِ المعرفة، ومنافسةً لمثيلاتها من الجامعات، سواءً على الصعيدِ المحلي، أو العربي، أو العالمي، وهذا لا يتأتّى إلّا من خلال إدارةٍ قادرةٍ على التخطيطِ والتنفيذِ بالشكلِ الذي يحقّقُ الأهدافَ المحدّدةَ لرسالةِ المكتبةِ العلميّةِ.

1.2 مشكلة الدراسة: (The study problem):

إنَّ تطبيقَ معاييرِ الجودةِ بالمكتباتِ الجامعيَّةِ، والذي يُشكِّلُ تحدِّيًا كبيرًا، كونها تُعدُّ أحدَ المعاييرِ الأساسيَّةِ التي يجري عن طريقها تقيُّمُ المؤسَّساتِ التابعة لها، مثلَ الجامعةِ وما تشمله من كليَّاتٍ وبرامجٍ أكاديميَّةٍ ومراكزٍ خدميَّةٍ، والاعترافُ بها، ومن خلالِ الزيارةِ الميدانيَّةِ التي قامَ بها الباحثُ إلى عددٍ من مكتباتِ الجامعاتِ الليبيَّةِ بالمنطقةِ الغربيَّةِ، واطَّلَعَ خلالها على مدى تطبيقِ معاييرِ الجودةِ بها، ومعرفةِ أثرها على فعاليَّةِ التعليمِ العاليِ بهذه الجامعاتِ، والتعرُّفِ على الدورِ الأكاديميِّ الذي تقومُ به المكتبةُ الجامعيَّةُ من حيثِ توفُّرِ المادَّةِ العلميَّةِ، والخدماتِ الإلكترونيَّةِ، والدعمِ الأكاديميِّ والإرشاديِّ، ومدى رضا المستفيدِ عن هذه المكتباتِ، ومن خلالِ ذلكِ يمكنُ صياغةُ السؤالِ الرئيسِ التالي:

ما أثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية؟

ومن خلال السؤال الرئيس تم اشتقاق الأسئلة الفرعية التالية:

ما أثر تطبيق رضا المستفيد على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية؟

ما أثر تطبيق حداثة المواد العلمية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية؟

ما أثر تطبيق الخدمات الإلكترونية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية؟

ما أثر تطبيق الدعم الأكاديمي والإرشادي على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية؟

1.3 أهمية الدراسة: (The importance of studying):

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال الاتي:

أولاً: الأهمية العلمية (Scientific importance):

1. زيادة المعرفة لدى الباحث، واكتساب الخبرة في إعداد هذا النوع من البحوث العلمية.
2. إثراء المكتبة العلمية بمفهوم معايير الجودة في المكتبات الجامعية، عن طريق عرض خلفيات الموضوع.
3. إبراز الجوانب المختلفة بما يتوافر من حلول ومقترحات وتوصيات في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية العملية (Practical importance):

1. تعريف المجتمع بمفهوم معايير الجودة والمزايا والفوائد في المكتبات الجامعية.
2. تقديم صورة واضحة عن مزايا تطبيقها التي تعود على المجتمع بالتطور الفكري، الأمر الذي من شأنه أن يجعل جودة المكتبات الجامعية في قائمة توابك تطور المكتبات الحديثة.
3. يمكن الاستفادة منها من أجل تحسين وتطوير أداء هذه المكتبات ودورها في خدمة المجتمع.

1.4 اهداف الدراسة (Objectives of the study):

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في: التعرف على أثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

ومن الهدف الرئيس تم اشتقاق الاهداف الفرعية التالية:

- 1: التعرف على أثر تطبيق رضاء المستفيد على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

2: التعرف على أثر تطبيق الحداثة للمواد العلمية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

3: التعرف على أثر تطبيق الخدمات الالكترونية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

4: التعرف على أثر تطبيق الدعم الأكاديمي والارشادي على زيادة فعالية التعليم بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

1.5 متغيرات الدراسة (Study variables):

تكونت الدراسة من نوعين من المتغيرات، وهما المتغير المستقل والذي يتمثل في معايير الجودة في المكتبات الجامعية والمتجسد في (رضا المستفيد، الحداثة والتجديد للمواد العلمية، الخدمات الإلكترونية، الدعم الأكاديمي والارشادي)، والمتغير التابع المتمثل في زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات.

1.6 فرضيات الدراسة (Study hypotheses):

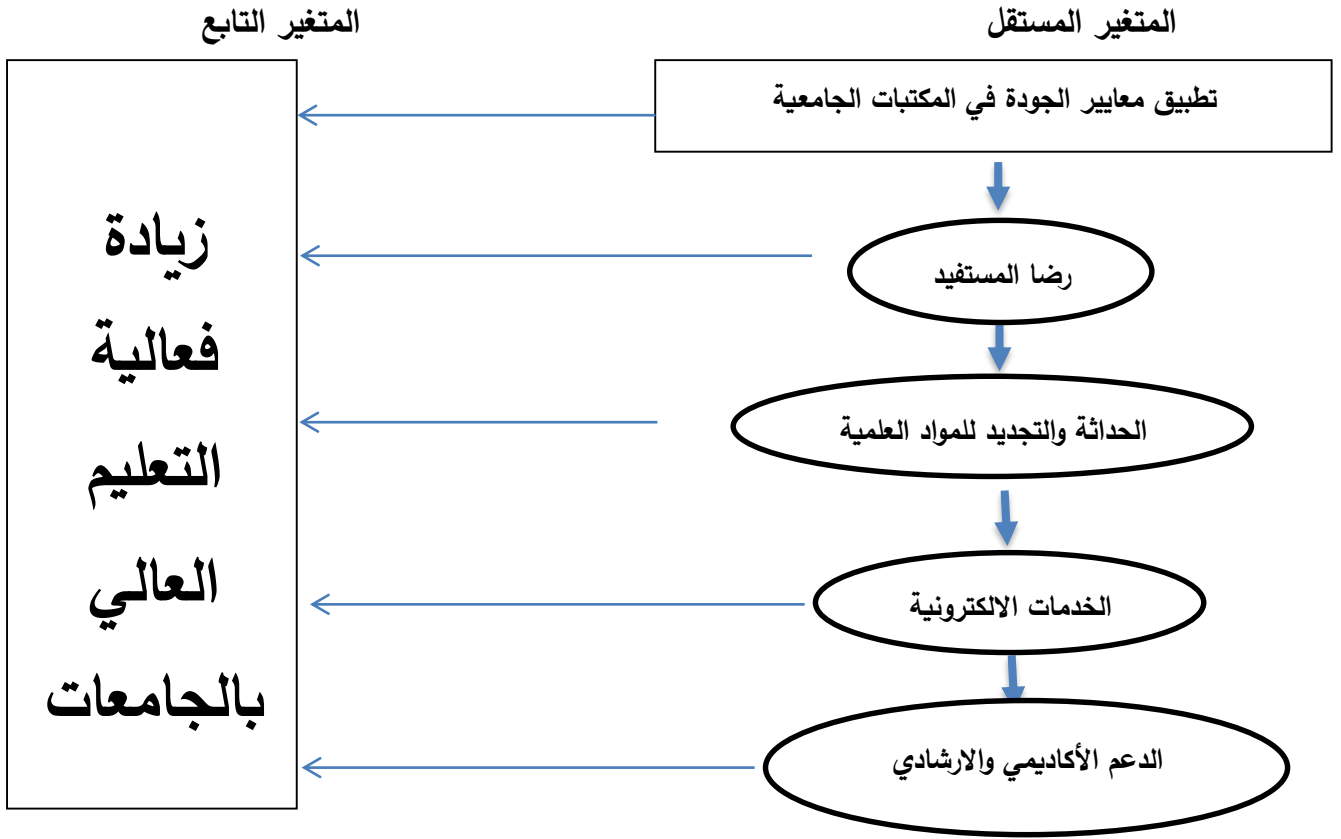
بعد عرض المشكلة وأهداف وأهمية الدراسة يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية وزيادة فعالية التعليم العالي.

ومن الفرضية الرئيسية يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين رضا المستفيد، وزيادة فعالية التعليم العالي.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الحداثة للمواد العلمية، وزيادة فعالية التعليم العالي.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الخدمات الالكترونية، وزيادة فعالية التعليم العالي.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدعم الأكاديمي والإرشادي، وزيادة فعالية التعليم العالي.

1.7- أنموذج الدراسة (Study model):



شكل (1) متغيرات الدراسة إعداد وتصميم الباحث بالاستعانة بالدراسات السابقة.

1.8 منهج الدراسة (Study design):

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج المختلط (Mixed Methods Approach)، والذي يعد من أقوى المناهج؛ كونه يجمع بين الأدوات الكمية والكيفية في آن واحد لتحقيق فهم شامل وعميق لظاهرة الدراسة. وقد تم تطبيق هذا المنهج من خلال المسارين التاليين:

1. الجانب الكمي (Quantitative): تمثل في استخدام المنهج الوصفي؛ حيث قام الباحث من خلاله بوصف واقع تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية، وتحليل البيانات

الإحصائية المجموعة عبر الاستبانة لاختبار صحة الفرضيات وقياس طبيعة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة.

2. الجانب الكيفي (Qualitative): تمثل في استخدام المنهج الاستقصائي التحليلي من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع ذوي الاختصاص والمكلفين بإدارة الجودة والمكتبات؛ وذلك بهدف تفسير النتائج الرقمية التي أسفر عنها التحليل الإحصائي، وتعميق فهم العوائق والتحديات الميدانية التي قد لا تظهرها الأرقام وحدها.

مبررات استخدام هذا المنهج (Justifications for using this approach):

- التثليث المنهجي (Triangulation): لضمان صدق النتائج من خلال مطابقة البيانات المستخلصة من الاستبانة مع البيانات المستخلصة من المقابلات.
- القدرة على وصف الظاهرة وتحليل أبعادها بشكل يتجاوز مجرد السرد الوصفي إلى التحليل الاستنتاجي. ولتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحث على المنهج العلمي بشقيه الوصفي والتحليلي؛ فتم الاعتماد على المنهج الوصفي في تحليل وتقييم الفكر الإداري من خلال الدراسات السابقة حول معايير الجودة في المكتبات الجامعية، وعلى المنهج التحليلي في إجراء الدراسات الميدانية واشتقاق الفروض واختبارها على عينة الدراسة المتمثلة في مكتبات الجامعات الليبية بالمنطقة الغربية، وذلك من خلال تصميم استبانة وفق المقياس المناسب لاستطلاع آراء وتوجهات العينة.

1.9 مجتمع وعينة الدراسة (Study population and sample):

مجتمع الدراسة (Study population): يتمثل مجتمع الدراسة في جميع مستخدمي ومقدمي خدمات المكتبات الجامعية في أربع جامعات بالمنطقة الغربية، وهي: جامعة

طرابلس، جامعة الجفارة، جامعة الزاوية، وجامعة صبراتة. ويشمل مجتمع الدراسة ثلاث شرائح رئيسية، هي: الموظفون العاملون بالمكتبات الجامعية، وأعضاء هيئة التدريس المتعاملون مع خدمات المكتبة، والطلاب المترددون على المكتبات الجامعية في الجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

عينة الدراسة (Study sample): لضمان تمثيل دقيق لمجتمع البحث، جرى اختيار عينة الدراسة باستخدام منهجية العينة العشوائية الطبقية متعددة المراحل، حيث قُسم المجتمع إلى أربع طبقات رئيسية تمثل الجامعات الواقعة في المنطقة الغربية المشمولة بالدراسة، وهي: جامعة طرابلس، جامعة الزاوية، جامعة الجفارة، وجامعة صبراتة.

ومن داخل كل جامعة، جرى تحديد ثلاث شرائح (فئات) رئيسية تمثل المبحوثين، وهي:

- الطلاب: وهم المستفيدون الأساسيون من خدمات المكتبة.
- الموظفون العاملون في المكتبات: وهم المسؤولون عن تقديم الخدمات وإدارة الجودة.
- أعضاء هيئة التدريس: وهم من يستخدمون المكتبات في أنشطتهم البحثية والتدريسية.
- وقد جرى اختيار أفراد العينة لتعبئة الاستبانة من كل طبقة بصورة عشوائية، بما يضمن تمثيلاً مناسباً لكافة الفئات المكونة لمجتمع الدراسة

1.10 مصادر جمع البيانات (Data collection sources):

أولاً: المصادر الأولية (Primary sources):

1: الاستبانة The questionnaire : اعتمد الباحث علي تصميم استبانة موجهة لعدة مجموعات مستهدفة (الطلاب، العاملين في المكتبات، أعضاء هيئة التدريس) لجمع البيانات من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة حول "أثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية".

2: المقابلات الشخصية Personal interviews : تم إجراء مقابلات مع مديري المكتبات الجامعية وبعض المسؤولين الأكاديميين لجمع بيانات نوعية حول أثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية".

ثانيا: المصادر الثانوية(Secondary sources):

وتتمثل في مجموعة متنوعة من الكتب العربية والأجنبية والمجلات والبحوث العلمية المنشورة وغير المنشورة وشبكة المعلومات الدولية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

1.11 الأدوات الإحصائية Statistical tools:

عمل الباحث، من خلال تبويب البيانات وتحليلها، على استخراج النتائج عن طريق تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع العينة وأهداف الدراسة، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.(SPSS)

1.12 حدود الدراسة(Limitations of the study):

- 1- الحدود المكانية Spatial boundaries : تتمثل حدود الدراسة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية (جامعة طرابلس، جامعة الزاوية، جامعة الجفارة، جامعة صبراتة)
- 2- الحدود الموضوعية Objective limits : تناولت الدراسة معايير الجودة في المكتبات الجامعية (رضا المستفيد، الحدثة والتجديد للمواد العلمية، الخدمات الإلكترونية، الدعم الأكاديمي والارشادي)
- 3- الحدود البشرية Human limits : وتتمثل في العاملين بالمكتبات وأعضاء هيئة التدريس والطلاب المترددين على المكتبات.
- 4- الحدود الزمنية Time limits : المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز هذه الرسالة بجانبها النظري والعملية امتدت من 2026/2025

1.13 التعريفات الاجرائية (Procedural Definitions):

- **الجودة Quality** : إنَّ مفهومَ الجودةِ يعبَّرُ عن مجموعةٍ من الأنشطةِ والجهودِ التي يبذلها الأشخاصُ العاملون، والتي تسمحُ بإنتاجِ المستوياتِ القياسيةِ للجودة، ولا يعبَّرُ مفهومُ الجودةِ عن إنتاجِ سلعةٍ أو تقديمِ خدمةٍ خاليةٍ من العيوبِ بشكلٍ تام، بل تطبيقُ السلعةِ أو الخدمةِ للمتطلباتِ ورغباتِ المستهلكين، وتأديةُ الغرضِ المطلوبِ منها على أكملِ وجه. والهدفُ الأساسيُّ من عمليةِ الجودةِ هو ضمانُ إنتاجِ سلعةٍ أو تقديمِ خدمةٍ بالجودةِ المطلوبةِ وبأقلِّ تكلفةٍ ممكنة (خولة الشوملي: 2017).

• **معايير الجودة: (Quality Control Standards)**

- **المعايير Standards** : هي النقطةُ المرجعيةُ التي يستطيعُ الأفرادُ أو المؤسساتُ من خلالها مقارنةً مستوياتِ الأداءِ الخاصةِ بهم بمستوياتِ أداءِ الآخرين (محمد عبد الجواد: 2023). ويتفقُ الباحثُ مع هذا التعريفِ الذي يؤكدُ على قيمةِ المعاييرِ في تعزيزِ الأداءِ ومقارنته بمستوياتِ أداءِ الآخرين، فهو ما يسعى الباحثُ لدراستهِ في هذه الدراسة من خلال التعرفِ على قيمةِ المعاييرِ في زيادةِ فعاليةِ التعليمِ العالي.

- **المكتبات الأكاديمية أو الجامعية: (Academic Libraries)** تُعرَّفُ المكتباتُ الأكاديميةُ بأنها تلك المؤسساتُ التي تُقامُ في الحرم الجامعي، وتُقدِّمُ خدماتها لهيئةً من المستفيدين تشملُ أعضاءَ هيئةِ التدريس، والطلاب، والعاملين في الإداراتِ المختلفة، وذلك بتزويدهم بمصادرِ المعلوماتِ التي يحتاجون إليها في دراستهم وأبحاثهم، وتسهيلِ عمليةِ استخدامهم لها (علي ومحمود وخضور: 2008: 2).

- وتُعرَّفُ معاييرُ ومؤشراتُ ضمانِ الجودةِ للمكتباتِ الأكاديميةِ إجرائياً (Quality

assurance standards and indicators for academic libraries are

(.operationaly defined)بأنها الإجراءات المنهجية المخططة لها، والتي تُعدُّ ضروريةً لتوفير الثقة الكافية بأن المكتبات الأكاديمية في الجامعات الليبية سوف تسدُّ متطلبات الجودة، وتتحدّد هذه المعايير والمؤشرات بقائمة مؤشرات مقترحة في المعايير الآتية: الإدارة، والسياسة الاستراتيجية، والقيم المهنية، والعاملون، والدور التعليمي، وخدمات المعلومات، والمجموعات، والبنية التحتية والمرافق، والعلاقات الخارجية (شيماء العوفي الحجي: 2018).

• **جودة التعليم (Quality of education):** يُقصدُ بها مجموعة المعايير والإجراءات والقرارات التي يهدفُ تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليمية، بحيث تشملُ هذه المعايير المؤسسات التعليمية بأطرها وأشكالها المختلفة، والهيئة التدريسية والإدارية، وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظومة التعليمية. في هذا المقال سنتحدّث بشكلٍ مفصّلٍ عن جودة التعليم (صابرين السعو: 2022).

• **البنية التحتية (Infrastructure):** هي مجموعة المرافق والخدمات الأساسية التي تؤثرُ بشكلٍ كبيرٍ في عمل المجتمع والاقتصاد، أو هي مجموعة الهياكل التنظيمية اللازمة لتشغيل المجتمع أو المشروعات أو الخدمات أو المرافق اللازمة لكي يعمل الاقتصاد (مجد خضر: 2016).

• **رضا المستفيد (Beneficiary satisfaction):** ويُقصدُ به مدى تحقيق توقّعات واحتياجات وتطلّعات المستفيدين (أو العملاء) من خدمة أو منتجٍ معيّن، ويُعدُّ رضا المستفيد هدفًا أساسيًا لأيّ مؤسسة أو جهة تُقدّم خدمات، حيث يعكس جودة الأداء والخدمات المقدّمة، وهو عملية تقييمٍ شاملةٍ يقومُ بها الفرد (الحيدري: 2022: ص 14).

ويتمُّ قياسُ رضا المستفيد عادةً من خلال الاستبانات، والمقابلات، أو الملاحظاتِ المباشرة، بهدفِ تحسينِ الأداءِ وضمانِ استمراريّةِ العلاقةِ الإيجابيّةِ مع المستفيدين.

- **حدائهُ الموادِ العلميّةِ (Modernity of scientific materials):** ويُقصدُ بها تقديمُ أفكارٍ أو مفاهيمٍ جديدةٍ تختلفُ عن الأساليبِ التقليديّةِ، وتهدفُ إلى تحسينِ الفهمِ العلميّ أو تقديمِ حلولٍ مبتكرةٍ في السياقِ العلميّ، وتشملُ الحدائهُ كذلك استخدامَ تقنيّاتٍ حديثّةٍ والتطويرِ الدائمِ للمناهجِ والطرائقِ العلميّةِ (بدر الدين: 2011: ص 14).
- **الخدماتِ الإلكترونيّةِ (Electronic services):** ويُقصدُ بها مجموعةُ الخدماتِ التي يتمُّ تقديمُها عبر الإنترنت أو الوسائلِ التكنولوجيّةِ الأخرى لتلبيةِ احتياجاتِ المستخدمين وتسهيلِ الوصولِ إلى المعلومات أو تنفيذِ الإجراءات (فياض بيان: 2023).
- **الدعمِ الأكاديمي والإرشادي (Academic and guidance support):** يشيرُ إلى مجموعةٍ متنوّعةٍ من أساليبِ التدريسِ والخدماتِ التعليميّةِ والمواردِ والمصادرِ المدرسيّةِ التي يتمُّ تقديمُها للطلبة في محاولةٍ لتقويةِ عمليّةِ التعلّم، وتحقيقِ معاييرِ الجودةِ في التعليم، وتحسينِ أداءِ الطلبة ونجاحهم في مسيرتهمِ العلميّةِ (شيرين: 2018: ص 1).
- **الفعاليّةِ (Effectiveness):** ويُقصدُ بها الحصولُ على أفضلِ النتائجِ التي تسعى المؤسّسةُ لتحقيقها، سواءً كانت إنتاجيّةً أو خدميّةً. (Robert Poskart: 2014: 179–187).

1.14 الدراسات السابقة (Previous studies):

بالرجوع إلى الدراسات السابقة المرتبطة بضمان الجودة في المكتبات الجامعية، تمكن الباحث من استعراض بعضها من الاقدم إلى الاحدث على النحو الاتي:

أولاً: الدراسات المحلية (Local studies):

1-دراسة (عبد السلام وعيبر، 2021 بعنوان الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة سرت دراسة تحليلية):

هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، والتعرّف على واقعها في المكتبة المركزية بجامعة سرت، فتوصّلت الدراسة إلى جملة من النتائج، أهمّها أن مؤشرات الجودة في مكتبات الدراسة ضعيفة بصفة عامة مقارنة بالمعايير التي يجب أن تتوفر في المكتبات الجامعية، وأن العاملين بمكتبة الدراسة ليس لديهم دراية بمفاهيم الجودة الشاملة في المكتبات، كما أنّه لا يوجد بمكتبة الدراسة متخصصون في علم المكتبات والمعلومات. وأوصت الدراسة بإقامة الندوات والمحاضرات التي تُعرّف بأهمية الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها على برامج وأنشطة المكتبة، من خلال معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

دراسة (الحسومي، 2021 بعنوان تحديات جودة التعليم العالي في ليبيا دراسة تطبيقية بجامعة الزاوية):

هدفت الدراسة إلى التعرّف على التحدّيات التي تواجه تطبيق الجودة في مؤسّسات التعليم العالي في ليبيا، ولا سيّما في جامعة الزاوية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة وجود قناعة لدى إدارة جامعة الزاوية بأهمية تطبيق نظام الجودة. كما أشارت النتائج إلى وجود تحديّات لتطبيق الجودة من الناحية الإدارية، ووجود تحديّات للجودة من الناحية التشريعية، حيث إنّ هناك قصوراً في التشريعات والقوانين التي تنظّم وتحكم متطلبات الجودة في الجامعة.

وأظهرت النتائج أيضاً وجود عوائق مالية لتطبيق الجودة في الجامعة، فضلاً عن وجود عوائق بشرية لتطبيق الجودة في الجامعة. وأوصت الدراسة بضرورة التغلّب على التحديّات الإدارية والبشرية والمالية والفنية والتشريعية لتطبيق الجودة في الجامعة.

ثانياً: الدراسات العربية (Arabic Studies):

1- دراسة الخوالدة والخياط (بعنوان 2013 تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية):

هدفت الدراسة إلى تقويم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق أداة الدراسة على (380) فردًا من مستخدمي المكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

ودلت نتائج الدراسة على أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.01)، بينما كانت أقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (2.72). كما أظهرت النتائج أن أكثر المكتبات التي تقدّم خدمات للمستخدمين كانت المكتبة الرئيسة في الجامعة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات أخرى، مثل تقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية، وعمل خصائص سيكومترية مناسبة لها، إضافة إلى إجراء دراسة مسحية لمقارنة مدى التزام الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتباتها، ودراسة إدراكات العاملين في المكتبات الجامعية نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

2- دراسة البداعية والعوافي والحجي (2018) بعنوان معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، وذلك استنادًا إلى معايير مكتبات التعليم العالي الأمريكية ومؤشرات «دوبي (Dube)» واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات الكمية من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (109) موظفين، بينما استُخدمت المقابلة الشفوية شبه المقننة كأداة تكميلية للحصول على بيانات مفصلة ومتعمّقة في موضوع الدراسة.

وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (85) استبانة، في حين استُخدم التحليل الموضوعي لتحليل البيانات النوعية. وكشفت الدراسة عن وجود تطبيق عالٍ إلى متوسط لمعايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بالجامعة؛ إذ حصل معيار الدور التعليمي على أعلى درجة موافقة في تطبيقه،

وبلغ متوسطه الحسابي (4.10)، في حين حصل معيار البنية الأساسية والمرافق على أدنى درجة موافقة في تطبيقه، وبلغ متوسطه الحسابي (3.37).

وقد أوصت الدراسة بتأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة في المكتبة، تكون مهمتها تهيئة المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة، والإشراف على تنفيذ عملياتها، وحل الصعوبات التي تعترض تطبيقها.

الدراسات الأجنبية (Foreign studies):

1- دراسة (LuyandaDube,2011) بعنوان ممارسات ضمان الجودة في

المكتبات الجامعية في جنوب افريقيا):

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على إدخال وتعزيز ممارسات ضمان الجودة في المكتبات الأكاديمية، وأثر تطبيق آليات ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي بجنوب أفريقيا. واستخدمت الدراسة الاستبانات وتحليل الوثائق لجمع البيانات من المسؤولين المستهدفين في المكتبات الأكاديمية الذين يتعاملون مع الجودة.

وأظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات ضمان الجودة يختلف في المكتبات الأكاديمية، إذ يتراوح بين العمليات النشطة والتكاملية للحفاظ على الجودة وتحسينها، وبين الممارسات الضعيفة وغير المتطورة. ومع ذلك، هناك التزام عام تجاه غرس ثقافة الجودة، وتشجيع أفضل الممارسات، والنهج التشاركي، والتحسين المستمر، وتلبية احتياجات العميل.

وكان من أبرز مقترحات الدراسة تسليط الضوء على الحاجة إلى المزيد من الطرائق لمشاركة أفضل الممارسات، وتعزيز عمق واتساع مبادرات ضمان الجودة، وإنشاء الممارسات الداعمة لها.

2- دراسة (Marya&Marta2024) بعنوان إدارة الجودة في المكتبات الاكاديمية

الصينية):

هدفت الدراسة إلى تحديد نماذج إدارة الجودة (QM) التي تمّت مناقشتها وتنفيذها في المكتبات الأكاديمية الصينية، وكذلك فحص العوامل التمكينية والتحديات المرتبطة بتخطيط إدارة الجودة

وتتفيذها. وتم إجراء مراجعة منهجية وفقاً لإرشادات PRISMA لإجراء تقييم نقدي للأدبيات ذات الصلة من خمس قواعد بيانات علمية دولية وصينية.

ومن بين (435) سجلاً دولياً، تم تضمين (52) دراسة بناءً على معايير الاشتمال المحددة ومعايير تقييم الجودة. كما أشارت النتائج إلى أن المكتبات الأكاديمية الصينية تعمل بشكل متزايد على دمج إدارة الجودة الدولية، بما في ذلك ISO 9000، و TQM، و EFQM.

وكان هذا التكامل مدفوعاً بستة عوامل تمكين؛ أربعة عوامل تمكين خارجية، بما في ذلك إدخال إدارة الجودة، والدعم الحكومي، والتقدم التكنولوجي، وممارسات تقييم الجودة، وعاملاً تمكين داخليان، بما في ذلك الاحتياجات التنموية والتركيز الثقافي على التميز التعليمي.

وأوصت الدراسة بتعميق الفهم النظري لعوامل التمكين وتحديات إدارة الجودة في المكتبات الأكاديمية، من الأبعاد الخارجية والداخلية.

1.15 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تعدّ هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة، وأهم ما يميز هذه الدراسة أن تركيزها ينصبّ على المكتبات الجامعية الليبية في المنطقة الغربية، وهو مجال لم يلق اهتماماً كافياً في البحوث السابقة. الجمع بين المنهج الكمي (الاستبانة) والمنهج النوعي (المقابلات الشخصية)، مما أضاف بُعداً تفسيرياً أعمق.

إبراز التحديات الخاصة بالمكتبات الجامعية الليبية وربطها مباشرة بفعالية التعليم العالي، بينما ركزت معظم الدراسات السابقة على جانب واحد فقط (إداري، تنظيمي، أو بنية تحتية).

ويمكن تلخيص ما يميز هذه الدراسة في النقاط التالية:

1. المساهمة المنهجية: بينما اكتفت دراسات مثل (الحسومي، 2021) و (عبدالسلام وعبير، 2021) بالوصف والتحليل المبدئي، انتقلت الدراسة الحالية إلى تحليل العلاقات السببية (الانحدار المتعدد) وبناء نموذج رياضي يتنبأ بفعالية التعليم العالي.

2. **تحديد الأولويات الميدانية:** تميزت الدراسة بتحديد أي أبعاد الجودة هي القاطرة للفعالية (وهي حداثة المواد)، بينما ركزت دراسة (البداعية وآخرون، 2018) على وصف درجة التطبيق فقط.

3. **الحداثة والشمول:** جمعت الدراسة بين التحديات الإدارية والتشريعية التي ناقشها **الحسومي** وبين الجوانب الفنية التقنية التي تناولتها **Marya & Marta**، وطبقتها على بيئة المكتبات الجامعية في المنطقة الغربية كحزمة واحدة.

4. **الأصالة العلمية:** تسعى هذه الدراسة لإيجاد مقاييس ومعايير عملية لضبط الجودة تتناسب مع خصوصية المكتبات الجامعية الليبية، مما يجعلها مرجعاً يمكن الاعتماد عليه لتطوير هذه المؤسسات.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الجودة في التعليم العالي

مفهوم وأهمية معايير الجودة في التعليم العالي

مبادئ ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي

المكتبات الجامعية وفعالية جودة التعليم العالي

1.2 تمهيد:

تُعدّ معاييرُ الجودة من الأساليب الحديثة والمهمّة للمؤسّسات لقياس الأداء الفعلي لمواكبة التطوّرات، من أجل الإيفاء بمتطلّبات عصر عولمة المعلومات، وقد أُجبرت هذه المؤسّسات على تطبيقها بسبب المنافسة الشديدة التي أحدثت العديد من التغيّرات والتحدّيات التي تواجهها هذه المؤسّسات. ولكي تتمكّن هذه المؤسّسات من النجاح والبقاء والاستمرار في أعمالها، كان لا بدّ لها من مواكبة ما يحدث من حولها من تطوّرات وابتكارات في شتى أنواع العلوم.

ولم يعد اهتمام معايير الجودة مقتصرًا على جودة السلع فقط، وإنّما امتدّ ليشمل جودة الخدمات، وجودة كافّة الأنشطة والعمليّات داخل المؤسّسة، وذلك لزيادة القدرات التنافسيّة للمؤسّسات على المستويين المحليّ والعالميّ. كما تواجه المؤسّسات العالميّة والمحليّة العديد من التغيّرات والتحدّيات والمفاهيم الجديدة في إدارة المؤسّسات التي تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة، وذلك بتغيير أساليبها التقليديّة التي لا تتناسب مع ما تواجهه المؤسّسات من تحدّيات، وتبني مفاهيم إداريّة حديثة تمكّن المؤسّسة من التعامل مع التحدّيات التي تواجهها والتغلّب عليها، لتحقيق مستوى أداء أفضل.

وقد أكّدت البحوث والأدبيّات والدراسات السابقة أنّ مفاهيم معايير الجودة كانت هي القاعدة الأساسيّة التي انطلقت منها حركة البحث العلمي المبنيّة على أسس سليمة للتدليل على الأداء المتميّز، وأهميّتها في تحسين مستوى الأداء المؤسّسي بمختلف حقوله، وتعزيز المركز التنافسي، فضلًا عن الاستجابة لتوقّعات الأكاديميّين وتحسين معدّلات الإنتاج العلمي، الأمر الذي يعكس أهميّة هذه المعايير في تحقيق أداء متميّز للمؤسّسة على جميع المستويات.

1.2 المبحث الأول: الجودة في التعليم العالي

1.1.2 مفهوم وأهمية معايير الجودة في التعليم العالي

أولاً: مفهوم الجودة في التعليم العالي(الجامعات):

إنَّ الجودةَ في التعليمِ العاليِ هي فلسفةٌ إداريةٌ لقيادةِ الجامعاتِ، وتُركِّزُ على إشباعِ حاجاتِ الطلابِ والمجتمعِ، كما تُحقِّقُ للجامعةِ النموَّ والتطوُّرَ، ممَّا يُمكنُها من تحقيقِ أهدافِها. وتضمَّنُ الجودةُ للجامعةِ الفعاليَّةَ العُظمى والكفاءةَ المرتفعةَ في التعاملِ العلميِّ والبحثي (الرشدي، 2020، ص 34).

مفهوم الجودة: الجودة (Quality) هي مصطلحٌ يُعبِّرُ عن صفةٍ شيءٍ، سواءً كان هذا الشيءُ منتجًا، أو خدمةً، أو مؤسسةً، أو برنامجًا دراسيًا أو تدريبيًا، أو مستوى أداءٍ عملٍ؛ فالمنتجُ الممتازُ هو الذي يُحقِّقُ ويفوقُ توقُّعاتِ المستهلكِ، ويعني أيضًا مقدرةَ المنتجِ أو الخدمةِ على الوفاءِ بمتطلباتِ الوظيفةِ، وكذلك مطابقتَ المنتجِ للمواصفاتِ الموضوعيةِ أثناء التخطيطِ، ودرجةَ تلبيةِ المتطلباتِ التي يتوقَّعها المستفيدُ من الخدمةِ (منشورات كلية الهندسة، جامعة المنصورة، 2025).

الجودة لغويًا: عرَّف ابنُ منظورٍ في معجمه *لسان العرب* كلمةَ الجودةَ بأنَّ أصلها «جود»، والجيدُ نقيضُ الرديءِ، وجادَ الشيءُ جوده، وجوده أي صار جيّدًا، وأجادَ أي أتى بالجميلِ من القولِ والفعلِ (ابن منظور، 1984، ص 72).

الجودة اصطلاحًا:

تُعرِّفها المنظمةُ الدوليَّةُ للتوحيد والقياس (الإيزو): هي مجموعةُ الخصائصِ والسماتِ الشاملةِ للمنتجِ أو الخدمةِ، والتي تكونُ مسؤولةً عن قدرةِ هذا المنتجِ أو الخدمةِ على الوفاءِ بمتطلباتِ محدَّدةٍ واحتياجاتِ محدَّدةٍ تُرضي العملاءِ.

كما عرَّفها (Juran & Gryna) الجودةَ بأنَّها مدى توافقِ المنتجِ للاستخدامِ، فالمعيارُ الأساسيُّ للحكمِ على جودةِ المنتجِ في رأيِ جوران وجرينا هو: هل المنتجُ مناسبٌ للاستعمالِ أم غيرُ مناسبٍ، وهل يُلبِّي أفضلَ أداءٍ (جودة، 2023، ص 19).

كما عرّفها (الصيرفي) بأنّ المفهوم الحديث للجودة هو مجموعة الصفات والخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في المنتج أو الخدمة المقدّمة للعميل، وتلائم رغباته (الصيرفي، 2011، ص 18).

ويرى رويل ميل أنّ الجودة هي الطريقة التي تعمل على تشجيع العاملين والموظفين على العمل ضمن فريق واحد، ممّا ينعكس بالشكل الإيجابي على العميل أو المستهلك (حمدان والزبون، 2015، ص 10).

ويشير (السلمي، 2003، ص 18) إلى الجودة أنّها القدرة على مقابلة احتياجات المستفيد، بل تتخطى حدود ذلك إلى قراءة توقّعاته، والتي تختلف من شخص لآخر باختلاف الأعمار، والجنس، والواقع الشخصي والجغرافي، والطبقة الاجتماعية، والخبرات العلمية والعملية.

ويعرّفها المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية بأنّها الدقّة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء.

ثانيا: نشأة الجودة ومراحل تطورها في التعليم العالي:

نشأت الجودة منذ خلق الكون، فلو تدبّرنا في خلق الله للكون لوجدنا أنفسنا أمام إعجاز الإبداع الرباني الذي يفسر جودة الوجود في قوله تعالى: ﴿وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾.

وقد مرّت الجودة بعدة مراحل إلى وقتنا هذا، نذكر منها (إيمان، 2013، ص 64):

1-مرحلة الجودة ما قبل الإسلام: لقد اهتمت العديد من الحضارات القديمة بالجودة من خلال الاهتمام بتمييزها في العلوم، كالطب والهندسة والرياضيات، ومن هذه الحضارات:

- **الحضارة البابلية في العراق:** فقد كان اهتمامهم بالكتابة والإتقان فيها، فهم أول من كتب القانون وطبّقه وأتقنه، حيث توجد المكتبات البابلية التي تحتوي على آلاف الألواح الطينية المكتوبة.
- **الحضارة الفرعونية في مصر:** تمكّنت الحضارة المصرية من إتقان وجودة الأعمال الهندسية والجراحة.

• الحضارة اليونانية: تميّزت الحضارة اليونانية في إحرار تقدّم في مجالات العلوم والرياضيات والفلسفة والآداب وفنّ العمارة.

2-مرحلة الجودة في الإسلام: اهتمت الحضارة الإسلامية بالجودة في جميع المجالات، ومنها المنتج، وإتقان الأعمال، وإعطاء الحقوق، والذوق واللباقة في التعامل مع الناس، وقد أكّدت الآيات والأحاديث النبوية ذلك، قول رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ"

3- مرحلة الجودة ما قبل الثورة الصناعية: في هذه الفترة كان العمل في شكل ورش صغيرة، وكان تركيز الجودة على المنتج بعد الإنتاج.

4-مرحلة الجودة ما بعد الثورة الصناعية: في هذه الفترة حدثت طفرة غير مسبوقه في أنماط الإنتاج وأساليبه، وظهرت الحاجة إلى وجود خطوات وطرائق تنظيمية لضمان جودة المنتجات، فقد أدى التحوّل الذي حصل من الإنتاج اليدوي بكميات صغيرة إلى الإنتاج الآلي باستخدام الآلات وبكميات كبيرة إلى زيادة احتمالية وجود عيوب في الإنتاج النهائي، الأمر الذي تطلّب ظهور مفهوم مراقبة الجودة.

5- مرحلة الجودة من القرن العشرين إلى يومنا هذا: تطوّرت الجودة في هذه المرحلة لتأخذ مراحل أخرى زادت من أهميّة مفهوم الجودة بشكلٍ واسعٍ وكبير، وهي:

• مرحلة التفتيش: وقد تمّ في هذه المرحلة توظيف مفتشٍ متخصصٍ لفحص المنتجات النهائية والتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة.

• مرحلة مراقبة الجودة: واعتمدت هذه المرحلة على استخدام الأساليب الإحصائية لتقليل التكاليف وكذلك تقليل الأخطاء في الإنتاج والمنتج.

• مرحلة ضمان الجودة: اعتمدت هذه المرحلة على تطوير ما تمّ في المراحل التي قبلها، حيث تمّ وضع مجموعة من الإجراءات والخطوات المعدة سلفاً والموجهة لمنح الثقة للمستهلك.

وقد تميّزت هذه المرحلة بظهور المنظمة العالمية للمعايير ISO، حيث ظهرت سنة 1947، وكانت مهمتها منذ ظهورها الحفاظ على المعايير وتنميتها وتطويرها عبر العالم، وقد كانت مهامها:

• تحديد المعايير التقنية التي تكون صالحة لفترة زمنية.

• إصدار تقاريرٍ تقنيةٍ وتوجيهيةٍ في حال رفض المعايير المقترحة أو بهدف تطوير وتنمية البحوث حول معايير معينة.

• إعداد دليلٍ للمعايير.

• **مرحلة إدارة الجودة الاستراتيجية:** في هذه المرحلة بدأت التجارة العالمية، وبدأت الشركات الكبرى في المنافسة لكسب حصةٍ أكبر في السوق العالمي، حيث بدأت الشركات في التركيز على رضا الزبون وتلبية ما يريده ويتوقعه.

• **مرحلة إدارة الجودة الاستراتيجية:** تُعدّ هذه المرحلة هي المرحلة الدقيقة والأكثر اتّباعًا إلى يومنا هذا، حيث يتمّ التركيز فيها على الجودة في جميع جوانب المنظمة، سواء كانت تُنتج منتجاتٍ أو تُقدّم خدمات، ويكون محور اهتمامها حول الجودة والتميز والبقاء في الصدارة.

ومع تطوّر المجتمعات وتزايد التحديات الاقتصادية والاجتماعية، وامتداد مفهوم الجودة للدخول في العديد من القطاعات، ومنها قطاع التعليم، أصبح من الضروري تطبيق مفاهيم الجودة في قطاع التعليم، فقد انتقل مفهوم الجودة نقلًا نوعيًا من مجال الصناعات إلى مجال التربية، ليصبح هذا المفهوم أداةً استراتيجيةً تهدف إلى تحسين مخرجات التعليم ورفع كفاءة المؤسسات التعليمية وجعلها ذات مواصفاتٍ قياسيةٍ متميزة.

ففي ثمانينيات القرن العشرين أصبحت الجودة محورًا رئيسيًا في التعليم العالي عالميًا، وذلك استجابةً للتحديات المتزايدة والمتعلّقة بفعالية وكفاءة المؤسسات التعليمية، وقد أدّى هذا التحول إلى الاقتصاد المعرفي، وازدياد الطلب على مهاراتٍ عالية الجودة، وظهور العولمة والمنافسة الدولية، وزيادة الوعي المجتمعي إلى تبني أهدافٍ وخططٍ تهدف إلى تحسين جودة التعليم وضمان مخرجاتٍ تعليميةٍ تُلبّي احتياجات المجتمع وسوق العمل.

وفي التعليم العالي أو الجامعي، يُعدّ المنتج هو الطالب المتخرّج (الخريج)، الذي يجب أن يفي مستواه بتوقعات المستهلك (المجتمع)، وذلك من خلال ضمان جودة المقررات الدراسية والبرامج الدراسية وطرائق التدريس والتقييم، وتوفير الكتب والمراجع والدوريات التي تُساعد عملية التدريب والتعليم، وتوفير مناخٍ مناسبٍ للدراسة (وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي، جامعة المنصورة).

ثالثًا: الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

هي فلسفة إدارية موجهة لقيادات الجامعات والمراكز البحثية، تركز على إشباع حاجات العملاء لتحقيق نمو الجامعات والمراكز البحثية والتوصل إلى أهدافها، وتضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في العمل العلمي، مما يؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز (أبيش: 2018).

وعرفها (الرشيد: 1995، ص 4) الجودة في التعليم العالي بأنها تتعلق بكافة السمات والخصائص المرتبطة بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها.

وقد رأى (محمد مصطفى: 2010، ص 50) أن أي مؤسسة تريد تحقيق الجودة يجب أن تتبّع الآتي:

- **تبني ثقافة الجودة:** ويجب أن تكون من أعلى مستويات الإدارة، وتكون جزءًا من ثقافة المؤسسة، وكذلك إشراك العاملين في تحقيق الجودة.
- **وضع رؤية ورسالة واضحة:** تعتبر عن أهداف المؤسسة، ويجب أن تكون هذه الرؤية مفهومة ومعلنة.
- **تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم:** العمل على تلبية كل متطلباتهم واحتياجاتهم بدقة.
- **تطوير نظام إدارة الجودة:** إنشاء نظام متكامل للجودة والاعتماد على المواصفات والمعايير الدولية واتباعها.
- **التحسين المستمر:** هو التخطيط للتحسين المستمر، وليس الرضا عن الوضع الحالي.
- **التركيز على العمليات والنتائج:** تحسين العمليات الإدارية والفنية لتحقيق نتائج عالية وقياس الأداء بشكل منتظم.
- **التدريب وبناء القدرات:** تدريب العاملين بشكل مستمر على تقنيات الجودة وبناء فرق عمل قادرة على تنفيذها.
- **التقويم والمراجعة:** تقييم الأداء بشكل دوري واتخاذ قرارات صحيحة قائمة على البيانات والنتائج.

رابعاً: أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

إنَّ الجودةَ في البيئةِ الجامعيَّةِ من العناصرِ الأساسيَّةِ التي تُحقِّقُ التميِّزَ الأكاديميَّ والمعرفيَّ والبحثيَّ، وتكونُ مهمَّةً في الآتي:

1. تطويرُ المهاراتِ القياديَّةِ والإداريَّةِ لقادةِ المؤسَّساتِ التعليميَّةِ (إيمان، 2013، ص 412).
2. تعزيزُ الكفاءةِ الداخليَّةِ للمؤسَّساتِ الجامعيَّةِ، ويكونُ ذلك عن طريقِ تحسينِ الأداءِ الإداريِّ والأكاديميِّ داخلَ الجامعاتِ.
3. رفعُ القدرةِ التنافسيَّةِ للجامعاتِ محليًّا ودوليًّا؛ إذ تُسهمُ الجودةُ في تعزيزِ مكانتها التعليميَّةِ.
4. التشجيعُ على العملِ بروحِ الفريقِ الواحدِ من خلالِ الترابطِ بينِ الكادرِ الأكاديميِّ والكادرِ الإداريِّ في مؤسَّساتِ التعليمِ العالييِّ.
5. إرضاءُ المجتمعِ الطلَّابيِّ والبحثِ العلميِّ من خلالِ الوفاءِ بمتطلَّباتِهِم (عبد السلام وميلاد، 2017، ص 110).
6. تضيقُ الفجوةِ بينِ مخرجاتِ مؤسَّساتِ التعليمِ العالييِّ وحاجاتِ سوقِ العملِ، بهدفِ خفضِ معدَّلاتِ البطالةِ (السامرائي والناصر، 2012، ص 113).
7. إنَّ تطبيقَ الجودةِ يُمهِّدُ الطريقَ لإدارةِ المؤسَّسةِ التعليميَّةِ لبناءِ هيكلٍ وعمليَّاتٍ وسلوكيَّاتٍ قادرةٍ على مواجهةِ التحدِّياتِ التي تواجهُها المؤسَّسةُ، ومن أبرزها العولمةُ، والتكتُّلاتُ الاقتصاديَّةُ، والركودُ الاقتصاديُّ، والمنافسةُ الشرسةُ بينِ المؤسَّساتِ التعليميَّةِ لتحقيقِ التميِّزِ والابتكارِ في البحثِ العلميِّ، وكذلك في مخرجاتِها (قباصة، العروسي، أبو فيلة، 2023).

8. زيادةُ الثقةِ بينِ المؤسَّساتِ التعليميَّةِ الأخرى وباقي مؤسَّساتِ المجتمعِ.

9. إيجادُ ميزةٍ تنافسيَّةٍ لمؤسَّساتِ التعليمِ العالييِّ محليًّا وإقليمياً ودوليًّا.

خامسا: اهداف الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

إنَّ تطبيقَ الجودةِ داخلَ مؤسَّساتِ التعليمِ العالييِّ يهدفُ إلى الوصولِ إلى العديدِ من النقاطِ المهمَّةِ، نذكرُ منها (أبيش، 2018، ص 252):

1. صنعُ بيئةٍ ملائمةٍ تدعمُ وتحافظُ على التطويرِ والتحسينِ المستمرِّ.

2. تقليلُ المهامِّ عديمةِ الفائدةِ.

3. تحسينُ رضا الطلبة وزيادةُ ثقتهم بالمؤسّساتِ أو الجامعاتِ التي ينتمون إليها.
4. تحسينُ مركزِ الجامعة وسمعتها محليًّا ودوليًّا.
5. تحسينُ نوعيّةِ المخرجاتِ التي تُنتجها الجامعة.
6. إشراكُ جميعِ المنتسبين والعاملين في عمليّةِ التطويرِ والتحسينِ.
7. تحسينُ الثقةِ بأداءِ أعضاءِ هيئةِ التدريسِ لعملمهم.
8. إظهارُ نقاطِ الضعفِ والعملُ على تقويتها لنجاحِ العملِ.
9. زيادةُ ولاءِ ورضا وانتماءِ العملاءِ الداخليين والخارجيين من خلال الخدماتِ التي تُقدّمُ وملاءمتها لاحتياجاتهم ورغباتهم.

2.1.2 مبادئ ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي

أولاً: مبادئ الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تُعدّ الجودة فلسفةً إداريّةً شاملةً ومهمّةً وضروريّةً لأيّ مؤسّسةٍ تسعى إلى تحقيق التميّز والإبداع المؤسّسي أمام نظيراتها من مؤسسات التعليم العالي الأخرى، وذلك من خلال تركيزها على عمليّات التطوير والتحسين المستمر، وتلبية احتياجات العملاء (الطلبة وأرباب سوق العمل) وتحقيق رغباتهم وتوقّعاتهم، وكذلك تفعيل دور كافة العاملين بالمؤسّسة. وقد برز العديد من الرّواد الذين وضعوا مبادئ مهمّة ترتكز عليها أيّ مؤسّسة، ونذكر منها ما يأتي:

• مبادئ ديمينج في تحسين جودة التعليم العالي:

اقترح البروفيسور «إدوارد ديمينج»، أستاذ الجودة بجامعة نيويورك، برنامجًا مكوّنًا من (14) نقطة، وهي كالآتي:

1. ترسيخ الحاجة المستدامة للتعليم الجامعي.
2. تبني فلسفة التطوير والتحسين المستمر كمنهج مؤسّسي.
3. الاستغناء عن التفتيش التقليدي عبر ضمان جودة العمليّات بكفاءة وفاعليّة.
4. اتّخاذ القرارات الجامعيّة بناءً على معايير علميّة ومعلومات مؤكّدة، لا مجرد تكاليفات.

5. اتّباع منهجيّة التحسين المستمر في الأداء الجامعي.
6. الاهتمام بالتدريب والتأهيل والتطوير المستمرين لجميع العاملين بالجامعة.
7. توفير قيادة جامعيّة واعية، تشاركيّة، وذات رؤية استراتيجيّة.
8. القضاء على الرهبة والخوف داخل بيئة العمل الجامعي لضمان سير العمل على الوجه المطلوب.
9. إزالة الحواجز في الاتّصالات وغيرها بين العاملين وقيادات الجامعة.
10. الابتعاد عن الشعارات الجوفاء والزائفة والتركيز على النتائج الملموسة.
11. إلغاء القيود القسوى للأداء، وتبنيّ فلسفة «لا حدود للتفوق»، وإطلاق العنان للأداء.
12. تعزيز الإنتاجيّة وتقويتها من خلال بيئة محفّزة ومتكاملة.
13. تشجيع التعبير عن الشعور بالفخر والاعتزاز والثقة بالنفس داخل المؤسسة.
14. تطبيق برامج التحسين والتطوير المستمرة في جميع كليّات وأقسام الجامعة.
15. تمكين العاملين من التعرّف على مختلف جوانب العمل من خلال التدوير الوظيفي.

• جوران وجودة التعليم الجامعي:

- تؤدّي فلسفة «جوران» في تطوير جودة التعليم الجامعي إلى ما يأتي:
- تخطيط الجودة، ومراقبة الجودة، وتحسين الجودة، وإنشاء مجلس أعلى للجودة.
 - تحقيق قفزات نوعيّة في الأداء الجامعي عن طريق القياس وحلّ مشكلات تدهور الجودة.
- ويعتمد «جوران» على عشرة مبادئ لتطوير الجودة، هي:

1. بناء ثقافة الاهتمام بفرق التحسين المؤسسي.
2. صياغة أهداف واضحة ومحدّدة لجهود التحسين داخل المؤسسة.
3. تنظيم الهيكل المؤسسي بما يضمن وضوح الأهداف وتكامل الأدوار.
4. توفير برامج تدريبيّة متخصصة في مفاهيم الجودة والتحسين المستمر.

5. تنفيذ مشاريع عملية لحلّ المشكلات وتحسين الأداء المؤسسي.
6. إعداد تقارير دورية لعرض نتائج التحسين وتقييم الأداء.
7. تقدير الجهود والاعتراف بمساهمات فرق التحسين.
8. نشر نتائج التحسين وتفعيل قنوات الاتصال الداخلي والخارجي.
9. توثيق الأهداف والنتائج لضمان استمرارية التطوير وتراكم المعرفة.
10. إيجاد مناسبات دورية للاحتفاء بالتحسين وجعلها جزءاً من ثقافة المؤسسة.

• كروزي وجودة التعليم الجامعي:

ينتج عن تطبيق مبادئ الجودة لدى «كروزي» في التعليم الجامعي ما يأتي:

1. تعكس الجودة في التعليم الجامعي مدى التوافق مع المعايير النموذجية المعتمدة، التي تمثل الإطار المرجعي لضمان الاتساق والتميز الأكاديمي.
 2. تدلّ منظومة الجودة على مجموعة من الإجراءات والضوابط التي تهدف إلى الوقاية من الانحرافات المحتملة، وضمان سير العمليات التعليمية والإدارية وفقاً لأفضل الممارسات المؤسسية.
 3. يُقاس مستوى الأداء الجامعي من خلال تقليص هامش الخطأ إلى أدنى حدّ ممكن، بما يعكس كفاءة العمليات وجودة المخرجات التعليمية والبحثية.
 4. يُعدّ قياس الجودة مؤشراً على تكلفة عدم الالتزام بالمعايير، حيث تُترجم الفجوات والانحرافات عن المواصفات إلى خسائر ملموسة في الكفاءة والفاعلية.
- وينبغي أن تولي الإدارة الجامعية اهتماماً بالغاً بمبدأ الالتزام المؤسسي، من خلال ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق منهجية الإدارة القائمة على الالتزام بمعايير الأداء والتميز، ويشمل ذلك اعتماد آليات دقيقة لقياس الجودة، ونشر الوعي بأهميتها في جميع المستويات الأكاديمية والإدارية، فضلاً عن الاستثمار المستدام في تنمية الموارد البشرية باعتبارها المحرك الأساسي للتطوير.

• فلسفة بالدريج وجودة التعليم الجامعي:

تقوم هذه الفلسفة على أهمية ما يأتي:

1. التركيز على رضا الطلبة والمستفيدين من الخدمات الجامعية بوصفه محوراً أساسياً في تحقيق الجودة الشاملة.
 2. التركيز على نتائج الأداء الجامعي بوصفها مؤشراً حيوياً لقياس مدى تحقيق الأهداف الأكاديمية والإدارية.
 3. تنمية الموارد البشرية داخل البيئة الجامعية باعتبارها استثماراً استراتيجياً في رأس المال البشري.
 4. الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الجامعي بما يعزز قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات.
 5. تطوير القيادات الجامعية بوصفه عاملاً محورياً في بناء ثقافة قيادية فعالة.
 6. بناء شبكة معلومات متطورة تُسهم في دعم اتخاذ القرار وتوفير بيئة معرفية متكاملة.
- ويرى الباحث أنّ تطبيق مبادئ الجودة في مؤسسات التعليم العالي يُعدّ حجر الأساس في بناء بيئة أكاديمية متكاملة تُعزز التميز المؤسسي، وتدفع نحو الابتكار المستدام، وتحوّل الجامعة إلى منظومة ديناميكية قادرة على التكيف وتلبية تطلّعات الطلبة وسوق العمل بكفاءة واحترافية عالية.
- ثانياً: معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي:**

تُعدّ معايير الجودة لمؤسسات التعليم العالي الأساس أو الركيزة الأساسية لضمان تقديم تعليم متميز يُلبّي احتياجات المجتمع وسوق العمل، وكذلك تطوير وتحسين أداء الجامعات لتحقيق أهداف التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

وتهدف هذه المعايير إلى تحسين فعالية الأداء الأكاديمي والإداري، وضمان كفاءة المخرجات التعليمية، وتنقسم هذه المعايير إلى (المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، 2023):

1. معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي.
2. معايير الاعتماد الأكاديمي البرامجي.

1: معايير الاعتماد الأكاديمي المؤسسي

تركز هذه المعايير على تقييم المؤسسة التعليمية ككل، مثل الجامعة أو الكلية، من حيث البنية الإدارية، والموارد البشرية والمالية التي تمتلكها، والبنية التحتية، وكذلك السياسات العامة والحوكمة. والهدف من هذه المعايير هو معرفة مدى قدرة المؤسسة على تقديم تعليم عالٍ بجودة شاملة، ونذكر منها:

1. معيار التخطيط، ويتضمن (12) مؤشراً للأداء.
2. معيار القيادة والحوكمة، ويتضمن (23) مؤشراً للأداء.
3. معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة، ويتضمن (16) مؤشراً للأداء.
4. معيار البرنامج التعليمي، ويتضمن (21) مؤشراً للأداء.
5. معيار الشؤون الطلابية، ويتضمن (24) مؤشراً للأداء.
6. معيار المرافق وخدمات الدعم التعليمية، ويتضمن (26) مؤشراً للأداء.
7. معيار البحث العلمي، ويتضمن (20) مؤشراً للأداء.
8. معيار خدمة المجتمع والبيئة، ويتضمن (14) مؤشراً للأداء.
9. معيار ضمان الجودة والتحسين المستمر، ويتضمن (16) مؤشراً للأداء.
10. معيار التعليم الإلكتروني والتعليم عن بُعد، ويتضمن (12) مؤشراً للأداء.

2: معايير الاعتماد الأكاديمي البرامجي

تختص هذه المعايير بتقييم البرامج الأكاديمية في الجامعة أو الكلية، مثل (إدارة الأعمال، والهندسة، والطب)، حيث يتم التركيز على جودة المناهج، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس، ومخرجات التعلم، ومدى توافق البرنامج مع المعايير الأكاديمية والمهنية للتخصص، ومن هذه المعايير ما يأتي:

1. معيار التخطيط والتنظيم الإداري، ويتضمن (17) مؤشراً للأداء.
2. معيار البرنامج التعليمي، ويتضمن (25) مؤشراً للأداء.
3. معيار هيئة التدريس والكوادر المساندة، ويتضمن (12) مؤشراً للأداء.
4. معيار الشؤون الطلابية، ويتضمن (14) مؤشراً للأداء.

5. معيارُ المرافقِ وخدماتِ الدعمِ التعليميّة، ويتضمّن (21) مؤشراً للأداء.
6. معيارُ البحثِ العلمي، ويتضمّن (17) مؤشراً للأداء.
7. معيارُ خدمةِ المجتمعِ والبيئة، ويتضمّن (10) مؤشراتٍ للأداء.
8. معيارُ ضمانِ الجودةِ والتحسينِ المستمر، ويتضمّن (19) مؤشراً للأداء.

ثالثاً: متطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

لتطبيق الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي لا بدّ من توفّر شروطٍ أو متطلباتٍ للوصول إلى الجودة وتحقيقها، ونذكرُ منها (أبيش، 2018، ص 253-254):

1. دعمٌ وتأييدُ الإدارةِ العليا لتطبيقِ الجودة، وكذلك نشرُ ثقافتها داخل مؤسسات التعليم العالي.
2. مشاركةُ العاملين في اتخاذِ القرارِ وتحفيزهم؛ لأنّ العاملين هم الأكثرُ درايةً بالمشكلاتِ الإداريّةِ والتعليميّةِ.
3. تدريبُ وتطويرُ وتنميةُ مهاراتِ المواردِ البشريّةِ داخل المؤسسة، وجعلها أكثرَ كفاءةً لأداءِ العمل.
4. التحسينُ والتطويرُ المستمرّان للعمليةِ التعليميّة، ممّا يكسبُ المؤسسة مصداقيّةً مع عملائها وأربابِ سوقِ العمل.
5. التخطيطُ الاستراتيجي؛ إذ إنّ تطبيقَ الجودةِ داخل المؤسسة يجعلها تضعُ رؤى وأهدافاً مستقبليةً واضحةً ومحدّدةً وبعيدةً المدى تسعى لتحقيقها وبلوغها.
6. منعُ الأخطاءِ قبل وقوعها، وذلك لما تُسهّمُ به الجودةُ في جعلِ المؤسسة تأخذُ بمبدأ الوقايةِ والحيلةِ والحذر، عن طريقِ الفحصِ والمراجعةِ والتدقيقِ المستمرّ للوقوفِ على المشكلاتِ قبل حدوثها، وتجنّبِ الأخطاءِ التي تعيقُ سيرَ العمليةِ التعليميّةِ بخطى ثابتة.

رابعاً: دور رضا المستفيد في تحقيق الجودة وزيادة فعالية التعليم العالي:

يُعدّ رضا المستفيد من الأساسيات المهمة لأيّ جامعةٍ تسعى للحصول على التميّز من خلال تقديم أفضل الخدمات التعليميّة.

ورضا المستفيد هو ذلك الشعور الإيجابي الذي يشعر به الطالب أو عضو هيئة التدريس أو الباحث نتيجة تلقّيه خدمات من الجامعة، من خدمات مكتبيّة وغيرها، تُلبّي توقّعاته وتتجاوزها، وحصوله على ما يبحث عنه من مادّة علميّة تساعده في إتمام أبحاثه.

❖ أهميّة رضا المستفيد لتحقيق الجودة:

1. تحسين أداء المكتبة الداخلي من خلال تحديد نقاط القوّة والضعف باستخدام أبعاد SWOT.
2. تحقيق معايير الجودة الشاملة TQM في مؤسّسات التعليم العالي بأدقّ التفاصيل.
3. تعزيز صورة المؤسسة التعليميّة ورفع مستوى التنافسيّة.
4. دعم عمليّة اتّخاذ القرار في تطوير الخدمات والمرافق.

خامساً: مدي مساهمة الحدّثة للمواد العلميّة في تعزيز الجودة العلميّة في المكتبات الجامعيّة:

حدّثة الموادّ العلميّة تعني مواكبة التطوّرات المعرفيّة والتقنيّة، وكذلك تحديث قاعدة البيانات العلميّة للمكتبة من المناهج الدراسيّة، والمراجع المستخدمة في التعليم والبحث العلمي.

1: أهميّة الحدّثة في تحقيق الجودة للمكتبات الجامعيّة:

1. تحسين الخدمات المعلوماتيّة: توفّر المكتبات الجامعيّة الحديثة والمواكبة للتطوّرات مصادر رقميّة حديثة، وقواعد بيانات عالميّة، وأدوات بحث متقدّمة.
2. الرّفْع من كفاءة البحث العلمي: تُعطي الباحثين ميزة الوصول إلى أحدث الدراسات، وكذلك المجالات العلميّة المُحكّمة والمهمّة لإعداد الأبحاث العلميّة الناجحة.
3. دعم التخصّصات الجديدة: دعم التخصّصات التي تطمح الجامعة إلى إدخالها ضمن برامجها التعليميّة، وتوفير المناهج والكتب والأبحاث اللازمة لذلك.

2: دور الحدّثة في زيادة فعاليّة التعليم العالي:

1. تحفيز التفكير النقديّ والإبداعي: من خلال محتوى علميّ متجدّد ومتطوّر يطرح قضايا الساعة.

2. تسهيلُ التعلّم الذاتي: عبر المنصّات الرقمية والمصادر الحديثة.
3. ربطُ التعلّم بسوقِ العمل: حداثةُ الموادّ العلميّة تضمنُ توافقَ المناهجِ مع متطلّباتِ الوظائفِ الحديثة.
4. تعزيزُ التعاونِ الأكاديميِّ الدولي: عبر توفيرِ الوصولِ إلى مصادرَ ومشاريعَ بحثيّةٍ عالميّة.

سادساً: الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية ودورها في تحقيق الجودة والتميز:

الخدمات الإلكترونية تشيرُ إلى الأنظمة والموارد الرقمية التي تُقدّمها المكتبةُ للباحثين من خلال الإنترنت، من قواعد بيانات إلكترونية، واشتراكات في مكتبات رقمية عربية وأجنبية، وكذلك أنظمة البحث الذكيّة بواسطة الذكاء الاصطناعي، وخدمات الإعارة الإلكترونية.

❖ أهمية الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية لتحقيق الجودة الجامعية:

1. توفيرُ مصادرَ حديثةٍ ومنتوّعةٍ تدعمُ البحثَ العلميَّ والتعلّمَ الذاتي.
2. تسهيلُ الوصولِ إلى المعلومات دون قيودٍ تمنعُ الطلبةَ وأعضاء هيئة التدريس والباحثين من الوصولِ إلى المعلومات التي يرغبون في الوصولِ إليها.
3. تحسينُ تجربةِ الطلبةِ والباحثين من خلال أدواتِ بحثٍ متقدّمة.
4. تقليلُ التكاليفِ التشغيليّةِ للمكتبة وتحسينُ الكفاءةِ الإداريّةِ للكادرِ الإداري.
5. توفيرُ بيئةٍ تعليميّةٍ مرنةٍ تدعمُ مختلفَ أنماطِ التعلّم وتزيدُ فعاليّةِ التعليم.

سابعاً: دور الدعم والإرشاد الأكاديمي في تعزيز الجودة وزيادة فعالية التعليم العالي:

❖ مفهوم المرشد الأكاديمي:

وهو عضوُ هيئةِ تدريسٍ مؤهّلٌ وذو كفاءةٍ يتمُّ تكليفه من قبلِ القسمِ التابعِ له الطالبُ أو مجموعةً من الطلبة بمساعدتهم في التخطيطِ لمسيرتهم الأكاديميّة، وتقديمِ النصحِ والإرشادِ فيما يتعلّقُ

بدراساتهم الجامعية، بما يُسهّل على الطلاب مشوارهم التعليمي وتحقيق الأهداف التعليمية والمهنية (دليل الإرشاد الأكاديمي: جامعة القصيم، السعودية، 2025).

❖ مهام المرشد الأكاديمي:

1. تقليل التعرّض الأكاديمي للطلاب من خلال توجيههم التوجيه الصحيح.
2. تحقيق التوازن في العبء الدراسي بما يتناسب مع قدرات الطالب.
3. تعزيز التواصل بين الطالب والجامعة.
4. رفع مستوى الرضا والانتماء لدى الطالب تجاه الجامعة.

❖ صفات المرشد الأكاديمي الناجح:

- يمتلك خبرة أكاديمية واسعة.
- يتمتع بمهارات التواصل الفعال مع الطلاب.
- يتحلّى بالصبر والقدرة على الاستماع.
- يحرص على مصلحة الطالب وتطويره.

3.1.2 المكتبات الجامعية وفعالية جودة التعليم العالي

أولاً: أهمية المكتبات الجامعية:

تُعرّف المكتبات الجامعية بأنها ركيزة من الركائز الأساسية التي تدعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعات، وذلك للدور المهم الذي تؤديه المكتبات داخل هذه المؤسسات من خلال توفير مصادر العلم والمعرفة من كتب ومراجع ودوريات ورسائل علمية وقواعد بيانات إلكترونية، تُسهم في مساعدة الجامعات على تحقيق أهدافها العلمية والبحثية (العريشي، 2013).

ويمكن تحديد أهمية وفوائد المكتبات الجامعية فيما يلي:

1. مساندة العملية التعليمية في الجامعات: توفر المكتبة مصادر متنوعة من المعرفة (كتب، دوريات، رسائل علمية، مجلات) تُساعد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين على الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها (همشري، عمر أحمد، 2008، ص 90).

2. تشجيع البحث العلمي ودعمه: تُمكن الباحثين من إيجاد أحدث المراجع والبحوث والدراسات الحديثة في مختلف التخصصات، مما ينعكس إيجاباً على جودة البحث العلمي (همشري، عمر أحمد، 2008، ص 90).

3. تشجيع التعليم الذاتي: تُنمي المكتبة مهارات البحث والاستقصاء لدى الطلبة والباحثين، وتحفزهم على التعلم المستمر.

4. توفير بيئة معرفية متطورة: تُعد المكتبة مكاناً مثاليًا للتفاعل الفكري وتبادل الأفكار والآراء بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين، والاستفادة من بعضهم البعض.

5. تعزيز الثقافة المعلوماتية: تُسهم المكتبة في نشر الوعي الثقافي والمعلوماتي، واكتساب الطلبة مهارات البحث الجيد والاستخدام الأمثل للمعلومات.

ثانياً: علاقة المكتبات الجامعية بجودة البرامج التعليمية:

للمكتبات الجامعية علاقة وطيدة وأساسية في تحسين جودة التعليم، إذ لا تقتصر مهمتها على توفير الكتب فقط، بل تتعدى ذلك إلى دعم المناهج، وتسهيل الحصول على أحدث المصادر، ومساندة البحث العلمي من خلال:

1. توفير مصادر حديثة لدعم المناهج الدراسية: تُعد المكتبات الجامعية مستودعاً للمصادر العلمية الحديثة التي تواكب التطور المعرفي في مختلف المجالات والتخصصات، فكلما كانت المكتبة غنية ومحدثة أسهم ذلك في تعزيز جودتها وجودة مناهجها العلمية.

2. دعم الأبحاث الأكاديمية: تُتيح المكتبات الجامعية للباحثين إمكانية الوصول إلى مصادر معرفية عالمية، ومجلات علمية، ورسائل ماجستير، وأطروحات دكتوراه، ودوريات وكتب تمكنهم من إعداد أبحاث تستند إلى أساس علمي سليم، كما توفر البيئة المثالية لإجراء الدراسات والأبحاث والمشاريع البحثية المتقدمة لطلبة الدراسات العليا وغيرها.

3. دعم المشاريع العلمية والابتكار: تؤدي المكتبات الجامعية دوراً بارزاً في تنمية ودعم الوعي الثقافي والعلمي والبحثي لدى الباحثين والطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتؤدي دوراً ثقافياً وعلمياً مهماً جداً من خلال دعم المشاريع العلمية بتوفير المراجع والدراسات السابقة، وكذلك الدورات التدريبية التي تُعزز مهارات استخدام مصادر المعلومات.

ويرى الباحث أنها علاقة مترابطة ومتجانسة؛ لأن المكتبات هي التي توفر الكتب والدوريات والرسائل العلمية التي يتم من خلالها اعتماد المناهج الدراسية لتدريسها بالجامعة، كما تُستخدم من قبل طلبة الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) للحصول على المعلومات اللازمة لأبحاثهم التي تلائم دراستهم، وتمكنهم من استنتاج المعلومات واستخلاصها، والحصول على الفائدة العلمية منها.

ولذلك فإن المكتبة تُسهم في الرفع من مستوى البرامج التعليمية بالجامعة، وتُسهم في حصول الطلبة على أفضل جودة من خلال توفيرها أفضل المواد العلمية والكتب التي تُسهم في نجاح العملية التعليمية بجودة فائقة، وكذلك لما تقدمه من فائدة للطلبة الذين يترددون على الجامعة ومكتبتها من خارج الجامعة، مما يحقق لها التفوق على نظيراتها من المؤسسات التعليمية أو الجامعات الأخرى.

ثالثاً: مراحل تطور الجودة في المكتبات الجامعية:

لقد مرت الجودة في المكتبات الجامعية بعدة مراحل، نذكر منها (السكرانة، 2010، ص 201):

- **المرحلة الأولى:** وهي تُعدّ مرحلة تقديم الخدمة، واختصت هذه المرحلة بتقديم الخدمة للمستخدمين والمترددّين على المكتبة، دون النظر أو مراعاة لجودة الخدمة المقدّمة من قبل المكتبة ومدى مطابقتها للمواصفات الموضوعية، ويتم ذلك من خلال تقديم المستخدمين للشكاوى حتى تتم معالجتها وتحسينها، ولكن لا توجد خطوات منظمة للإصلاح في هذه المرحلة.
- **المرحلة الثانية:** وهي مرحلة فحص الخدمة قبل تقديمها للمستخدم، حيث تقوم المكتبة بفحص الخدمة المقدّمة للمستخدمين والمترددّين عليها، مما أسهم في تخفيض وتقليل عدد الشكاوى وتحسين مستوى الجودة داخلها.
- **المرحلة الثالثة:** وتُعدّ هذه المرحلة الأهم، حيث يتم إنشاء قسم خاص للجودة بالمكتبة، ويتم من خلاله تقييم ومراقبة الخدمة المقدّمة للمستخدمين، وكذلك المواد العلمية بالمكتبة، لمعرفة مدى توافقها مع المعايير الموضوعية من عدمه، وهل تُلبّي حاجة المستخدمين والمترددّين عليها أم لا، مع تقديم تقارير دقيقة عن ذلك.
- **المرحلة الرابعة:** وتُعدّ هذه المرحلة مرحلة «الجودة في المؤسسة»، حيث يقوم الموظفون أنفسهم بإجراء عمليات التدقيق والفحص للعمليات والأنشطة التي يقومون بها، وقد طوّرت هذه المرحلة الموظفين، ومكنتهم من اكتشاف الأخطاء والانحرافات التي قد تحدث، وتصحيحها واتخاذ الإجراءات السليمة.

- **المرحلة الخامسة:** وتُعدّ هذه المرحلة مرحلة الجودة الشاملة، حيث أصبح جميع الموظّفين لديهم درايةً بثقافة الجودة وفلسفتها الإداريّة التي تهدف إلى التحسين المستمر، وأصبح هدفُ الموظّفين داخل المكتبة هو تقديم الخدمات بأقلّ التكاليف وأفضل جودة، وكذلك تلبية احتياجات المستفيدين والمتردّدين عليها.

رابعاً: دور المكتبات في تحقيق الاعتماد الأكاديمي:

1. مشاركة المكتبات في تحقيق الاعتماد المؤسسي والبرامجي: تُعدّ المكتبات الجامعيّة مهمّةً؛ لأنّ لديها مؤشراتٍ خاصّةً تفرضها هيئات الاعتماد، مثل عدد مصادر المعلومات المتوافرة وتنوعها لدعم البرنامج الأكاديمي أو المناهج، كما تُحدّد بعض هيئات الاعتماد عدد الدورات وقواعد المعلومات الإلكترونيّة التي يجب توفرها في المكتبة لتحقيق المعايير المطلوبة (حسانة، محمود، 2018، قطر).

2. دور المكتبات في توثيق الخدمات والعمليّات: للمكتبات الجامعيّة دورٌ مهمٌّ وفاعلٌ من خلال توثيق الخدمات والعمليّات التي تُقدّمها بدقة لإنجاح سير العمليّة التعليميّة بجودة متميّزة، مثل خدمات الإعارة، والإرشاد، والتدريب، وتوفير المصادر المطبوعة والرقميّة. كما تُسهم عمليّات التوثيق في تسهيل عمليّة إعداد التقارير ومؤشرات الأداء، مثل عدد الزيارات، واستخدام البيانات، ونسبة رضا المستفيدين، ممّا يُساعد في عمليّة التقييم والتطوير الذاتي والتحسين المستمر (الزهراني، 2019).

3. إسهام المكتبات في عمليّة الاعتماد: تُسهم المكتبات بشكلٍ كبيرٍ في عمليّة الاعتماد؛ لأنّ المصادر والخدمات التي تُقدّمها تؤثر بشكلٍ مباشرٍ في نوعيّة الخبرات التعليميّة للطلاب. وعليه، فإنّ الطريقة التي تُدير بها مكتبة الجامعة مواردّها تعكس بشكلٍ مباشرٍ أولويّات الجامعة، وأهداف وطرائق التدريس لأعضاء هيئة التدريس فيها، وأداء الطلاب والخريجين منها. ولا بدّ من الإشارة إلى أنّ تطوّر معايير الاعتماد مستقبلاً قد يُسهم في زيادة نسبة الموارد الماليّة المتاحة من قبل الجامعة لمكتباتها؛ إذ يؤكّد النهج الحاليّ للاعتماد على أهميّة التقييم الذاتي والتحسين المستمر، وتوفير أدوات إدارة مفيدة للمكتبات (حسانة، محمود، 2018، قطر).

ومن وجهة نظر الباحث، فإنّ للمكتبات دوراً أساسياً وبارزاً في نجاح عمليّة التعليم والتعلّم، وكذلك في تحقيق الاعتماد الأكاديمي، من خلال توفير الكتب القيّمة والمراجع المستحدثة والمهمّة التي تعيد أعضاء هيئة التدريس أوّلاً، ثمّ الطلبة (مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا)، وتمكّنهم من

الحصول على المعلومات القيمة بكل سهولة ويسر. ولهذا فإن دور المكتبات دورٌ مهمٌ لما تعكسه على مخرجات الجامعات من وعيٍ ثقافيٍّ وعلميٍّ، ومعرفةٍ رصينةٍ في مجال تخصصهم، وذلك من خلال تزويدهم بأجود أنواع المعرفة والعلوم، مما يُرضي المجتمع وأرباب سوق العمل عن مخرجات الجامعات.

2.2 المبحث الثاني:

2.2.1 تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية وأثرها على الفعالية الأكاديمية

أولاً: مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية:

تُعدّ الجودة في المكتبات الجامعية إحدى الأساسيات المهمة لتقديم خدماتٍ متميزةٍ تدعم سير العملية التعليمية والبحث العلمي، وصولاً إلى الأهداف التي تمّ وضعها من قبل الجامعة. ولا ينتهي مفهوم الجودة عند هذا الحدّ، بل يمتدّ ليشمل كلّ جزءٍ من أجزاء المكتبة، بدءاً من البنية التحتية للمكتبة، وصولاً إلى الخدمات التي تُقدّمها، وكذلك الموارد البشرية العاملة بها، ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين الذين يتردّدون عليها من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، في سبيل حصولهم على المعلومات القيمة من المصادر التي توفرها المكتبة.

وترى (الطويل، 2020، ص 100) أنّه مهما تعدّدت التعريفات واختلفت الآراء، فإنّه يظلّ الهدف هو ضمان أداءٍ جيّدٍ داخل المكتبات الجامعية، بحيث يشمل جميع جوانب العمل في المنظومة التعليمية بالجامعة، ويؤدّي في النهاية إلى مخرجاتٍ عالية الكفاءة والفاعلية، وقادرة على المنافسة في ميادين الحياة والعمل المختلفة.

ويرى الباحث؟؟؟

ثانياً: معايير الجودة في المكتبات الجامعية:

إنّ تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية أصبح من الركائز المهمة لكلّ مكتبة لتحقيق التميّز والتفوق العلميّ والبحثيّ والمعرفيّ للجامعة. فهناك العديد من المعايير، منها المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية (اعلم)، الذي صدر في نوفمبر 2013م، وكذلك معايير الجمعية الأمريكية للمكتبات (ALA – American Library Association)، ومعايير الاتحاد الدولي

لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا). وتهدف هذه المعايير كلها إلى تحقيق الجودة الفائقة في تقديم الخدمات للمستفيدين والمترددّين على المكتبات الجامعية، وتحقيق الرضا عن المكتبة والجامعة. ونذكر من هذه المعايير ما يلي (الجندي، 2016، ص 88-89):

1. المساحة والقدرة الاستيعابية للمكتبة: قدرة المكتبة على استيعاب أعداد كبيرة من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

2. التجهيزات الخاصة بالمكتبة: من طاولات ومقاعد وأجهزة كمبيوتر وآلات تصوير.

3. الأمن والسلامة داخل المكتبة: الوقاية من الحرائق، وتوفير الإرشادات في حال حدوث أي مخاطر.

4. الأوعية المكتبية: توفر عدد كافٍ من نسخ الكتب والدوريات والمراجع لكافة التخصصات العلمية.

5. الخدمات الإلكترونية داخل المكتبة: خدمات البحث الورقي والإلكتروني، وترتيب الكتب والدوريات وفقاً للفهرسة الفعالة، وتوفير الاتصال بشبكة الإنترنت.

6. الخدمات المقدّمة من المكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة:

○ ذوو الإعاقة البصرية: توفير الكتب المكتوبة بطريقة (برايل)، أو الكتب الصوتية، وكذلك توفير الكتب المطبوعة ذات الصفحات والحروف الكبيرة.

○ ذوو الإعاقة السمعية: توفير الوسائل المرئية مثل الصور الفوتوغرافية، والأفلام، أو البرامج المترجمة بلغة الإشارة.

○ ذوو الإعاقة الحركية: توفير الأثاث والتجهيزات اللازمة.

ثالثاً: أهداف الجودة في المكتبات الجامعية:

1. التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأمد للمكتبات الجامعية.

2. بناء القدرات الوظيفية لموظفي المكتبات الجامعية.

3. تحديد رؤية ورسالة للمكتبات الجامعية.

4. تقويم الأداء في المكتبات الجامعية وتصحيح الأخطاء إن وجدت.

5. توفير إدارة مالية جيدة لتنمية المكتبات المعرفية والعلمية في المكتبات الجامعية.
6. إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم.
7. إحداث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء في المكتبات الجامعية بما يسهم في رفع مستوى الأداء والعتاء.
8. تنمية الموارد البشرية العاملة في المكتبات الجامعية، وكذلك تدريبها لزيادة الخبرات لديهم.
9. تحسين بيئة العمل الداخلية للمكتبات الجامعية.

رابعاً: متطلبات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية:

1. تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية في المكتبات.
2. قياس أداء الجودة من خلال نتائج القياس.
3. وجود إدارة فاعلة للموارد البشرية في الجهاز الإداري والفني بالمكتبات.
4. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء داخل المكتبات الجامعية.
5. تأسيس نظام معلومات دقيق داخل المكتبات الجامعية.

خامساً: مظاهر غياب معايير الجودة في المكتبات الجامعية:

- 1- تراجع مستوى الجودة في المدخلات والعمليات والمخرجات وخدمات المعلومات.
- 2- سوء إدارة بعض العمليات أحياناً، مثل تكرار الأخطاء في طلب الكتب من الناشرين، أو الوقوع في أخطاء الفهرسة والتصنيف.
- 3- تعيين أشخاص غير مؤهلين للعمل في المكتبات الجامعية.
- 4- زيادة عدد شكاوى المستفيدين من الخدمات المقدمة.
- 5- عدم توفر معايير وأهداف واضحة للعمل.
- 6- انخفاض درجة الرضا عن بعض نواحي العمل، وما يصاحب ذلك من توتر نفسي.

سادساً: أهمية المكتبات الجامعية في تعزيز فعالية التعليم العالي:

إنّ المكتبات الجامعية تُعدّ من أهمّ المعالم المعرفية في الجامعات؛ فهي تُقدّم الخدمات المعرفية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين، ولها مكانة مرموقة في جميع المؤسسات التعليمية، لما تؤدّيه من دورٍ كبيرٍ في تعزيز فعالية التعليم العالي من خلال ما يأتي:

1- الرفع من كفاءة الأبحاث العلمية، والمساهمة في النشر العلمي للأبحاث في مجلاتٍ علميةٍ محكمة، سواء كانت محليةً أو دوليةً، وتوفير مصادرٍ معلوماتٍ حديثةٍ تساعد الباحثين في الوصول إلى أحدث الدراسات المهمة والقيمة (سهام، 2012: ص40).

2- مواكبة التحوّل الرقمي للمكتبات الجامعية في تقديم الخدمات للمستخدمين من باحثين وطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مثل خدمات الإعارة، وكذلك الاطلاع على الموارد العلمية الرقمية وسهولة الحصول عليها من خلال الإنترنت (ناصر، مجلة شمال أفريقيا، 2023).

3- إقامة ورش العمل والدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بمرحلتى الدكتوراه والماجستير، بما يُيسّر لهم استخدام المنظومات الحديثة الخاصة بالمكتبات وقواعد البيانات الإلكترونية (الحفظي، 2008: ص242).

4- تُعدّ المكتبات الإلكترونية من أهمّ الدعائم الجوهرية والركائز الأساسية التي تدعم وتعزز فعالية التعليم العالي، لما لها من أهمية محورية في تحسين جودة العملية التعليمية، وتوسيع ودعم آفاق التعلّم الذاتي. إذ يتيح هذا النوع من المكتبات الوصول إلى مصادرٍ معرفيةٍ متعددة الوسائط، ويوفّر بيئةً تعليميةً مرنةً تتأقلم مع أنماط التعلّم المختلفة، بما في ذلك التعلّم عن بُعد. كما يُسهم في تمكين الطلبة والباحثين من استثمار الوقت والجهد بكفاءة عالية، من خلال توفير المحتوى العلمي المطلوب بشكلٍ فوريٍّ وسهل الوصول إليه (نورة، 2021: ص3-5).

5- الارتقاء بالبرامج التعليمية وتحديثها بأجود وأحدث الكتب والمراجع والدوريات والرسائل والمجلات العلمية المحكمة، سواء العربية منها أو الأجنبية، بما يُسهم في تعزيز الجودة الأكاديمية والفعالية التعليمية للتعليم العالي ومواكبة التطورات العالمية.

6- تنمية القدرات البحثية والمهارية لطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس، لمواكبة التحوّلات المعرفية والتكنولوجية المتسارعة. ويشمل ذلك تعزيز الكفاءة في مناهج وأساليب البحث العلمي،

وتطوير مهارات التفكير النقدي والإبداعي، بما يهيئهم للابتكار والاكتشاف وإنتاج المعرفة الأصيلة. كما يُعدُّ الاستخدام الرشيد والواعي لتكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من هذا التمكين، إذ يُسهم في توظيف الأدوات الرقمية الحديثة بشكلٍ فعّال لدعم البحث العلمي، وتوسيع آفاق التعلم، وتحقيق التميّز الأكاديمي في بيئة معرفية متكاملة (نسبية، 2014: ص14).

7- تُعدُّ المكتبات الجامعية ركيزةً أساسيةً في تعزيز فعالية التعليم العالي، إذ تُسهم بشكلٍ جوهريٍّ في ترسيخ ثقافاتٍ إيجابيةٍ وعلميةٍ داخل البيئة الجامعية. فهي لا تقتصرُ على كونها مصادر للمعرفة، بل تتجاوزُ ذلك لتغرس السلوكيات السليمة والقيم الرفيعة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين على حدٍ سواء.

ومن أبرز الأدوار الثقافية التي تضطلعُ بها المكتبة الجامعية تنمية حب المعرفة والبحث العلمي لدى الطلاب، مما يعزّز فضولهم الأكاديمي ويحفّزهم على التميّز والإبداع. كما تُسهم في نشر ثقافة الجودة والابتكار بين العاملين في الجامعة، بما في ذلك أعضاء هيئة التدريس، من خلال توفير بيئة معرفية محفّزة تدعم التميّز المؤسسي وتُعزّز كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري (جرناز، 2005: ص192).

وممّا سبق، يرى الباحث أنّ الفعالية تُعدُّ مقياساً يقَدِّم نظرةً على مدى التزام المؤسسات التعليمية بتحقيق أهدافها، وتحقيق الجودة فيها وصولاً إلى التميّز والرقيّ أمام المؤسسات الأخرى؛ لأنّ فعالية التعليم العالي ترتكزُ على مؤسسات التعليم العالي (الجامعات)، وبما تُقدِّمه من تطوير وتحسين مستمرين للعملية التعليمية، بما يُمكنها من مواكبة التطورات الحديثة في التعليم، ويجعل الجامعات في ميدان المنافسة العالمية.

2.2.2 فوائد تطبيق معايير الجودة علي فعالية التعليم العالي:

أولاً: فوائد تطبيق معايير الجودة:

تُعدُّ معايير الجودة محوراً أساسياً في جميع المؤسسات التعليمية، ولا سيما الجامعات، إذ تتأثر هذه المؤسسات تأثراً إيجابياً من خلال التزامها بتطبيق معايير الجودة؛ فهي السبيلُ لدخول المؤسسة ميدان المنافسة وتحقيق التميّز الإبداعي، والحصول على مكانة مرموقة بين مؤسسات التعليم العالي. وفيما يلي أبرز الآثار المترتبة على اتباع معايير الجودة:

1- تحسين جودة المخرجات التعليمية: يُعدُّ هذا الهدفُ من الأهدافِ الاستراتيجية للمؤسسات التعليمية (الجامعات) التي تسعى إلى تحقيقها، لضمان حصول الطلاب على المهارات والمعارف التي يحتاجون إليها، وتأهيلهم لسوق العمل وخدمة المجتمع (سهيل، عمر، 2011).

2- تعزيز كفاءة العملية التعليمية: يُعدُّ تعزيز الكفاءة من الأساسيات المهمة التي تضمن تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية (الجامعة)، وكذلك تحسين جودة التعليم وتحقيق الفعالية؛ الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رفع المستوى العلمي للطلاب، وإكسابهم مهارات جديدة (سارة المجالي، مجلة المعلم، 2023).

3- تعزيز الابتكار والبحث العلمي: يُعدُّ الابتكار والبحث العلمي من الركائز الأساسية التي تُسهم في تحسين جودة التعليم العالي وتعزيز فعاليته؛ إذ يشمل الابتكار تطوير أساليب التدريس، وإدخال تقنيات حديثة، واعتماد أساليب تقييم متطورة، بما يُعزِّز ثقافة البحث العلمي وبناء مجتمع معرفي مستدام (الهزاع، حصة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 2020).

4- رفع الكفاءة الإدارية للمؤسسات التعليمية: يُعدُّ تحسين الكفاءة الإدارية من أبرز نتائج تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي (الجامعات)، حيث يُسهم تطبيق معايير الجودة داخل المؤسسات التعليمية في تطوير الأداء المؤسسي، وضمان استخدام الموارد بكفاءة وفاعلية، ورفع مستوى الحوكمة (الحربي، عبد العزيز، 2019).

5- تحقيق رضا العملاء الداخليين (الطلاب) والخارجيين (أرباب سوق العمل): يُعدُّ رضا المستفيدين من أهم الآثار والمؤشرات الدالة على مدى استجابة المؤسسة لمعايير الجودة، وذلك من خلال توفير متطلبات نجاح العملية التعليمية للطلاب، فضلاً عن تزويد سوق العمل بخريجين ذوي كفاءة عالية.

ثانياً: تطبيق معايير الجودة وأثره على الفعالية: -

1- تحسين الخدمات داخل المؤسسات التعليمية الجامعية، والارتقاء بها إلى المستوى المطلوب.

2- دعم وتشجيع البحث العلمي من خلال توفير الكتب والمراجع والرسائل العلمية والمخطوطات النادرة، والعديد من المجلات العربية والأجنبية، فضلاً عن إتاحة فرص التعاون مع المؤسسات التعليمية الأخرى والمراكز البحثية (الطويل، 2020: ص71).

- 3- المساهمة في تطوير التفكير المعرفي والنقدي، وتنمية المهارات لدى الطلاب.
- 4- بناء سمعة قوية للمؤسسة التعليمية، وتعزيز الثقة في مخرجاتها التي تُلبّي متطلبات سوق العمل والمجتمع بكفاءة وفاعلية.
- 5- رفع القدرة التنافسية للمؤسسة أمام المؤسسات التعليمية الأخرى.
- 6- تعزيز رضا الموظفين والعملاء (المستفيدين).
- 7- الالتزام بميثاق أخلاقيات المهنة ضمن إطار المسؤوليات الأخلاقية والاجتماعية.
- 8- الاهتمام بالدراسات والبحوث العلمية للإسهام في إحداث تنمية اقتصادية ومجتمعية.
- 9- تفعيل دور الجامعة في المساهمة في التنمية المجتمعية، وتحمل المسؤوليات الأخلاقية والاجتماعية.

3.2.2 المعوقات والاختفاء والمقترحات لتطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

أولاً: معوقات تطبيق الجود في المكتبات الجامعية:

قد تنجح بعض المؤسسات في تطبيق معايير الجودة، بينما تفشل مؤسسات أخرى، ويعودُ السببُ الرئيسُ في ذلك إلى عدم تبنّي ثقافة الجودة، وضعف مشاركة الأفراد والتزامهم داخل المؤسسة التي يفشل فيها تطبيق نظام الجودة. كما تختلف معوقات تطبيق إدارة الجودة بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية، غير أنّ هناك معوقات مشتركة تتقاسمها أغلب المؤسسات، يمكن إجمالها فيما يأتي (أبابطين، سمور، 2019: ص72-73):

- 1- افتقار الإدارة العليا إلى الالتزام بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة، ويرجع ذلك إلى ضعف ثقافة الجودة لدى الإدارة العليا، واعتمادها على أساليب نمطية لا تتطّلب جهداً يُذكر في التخطيط والتطبيق والمتابعة والتقييم، إذ اعتادت هذه القيادات القيام بإجراءات روتينية تقتصر على تنفيذ اللوائح فقط.

2- إغفال النظر إلى إدارة الجودة الشاملة بوصفها نظامًا متكاملًا، والتركيز على جانبٍ منها وإهمال الجوانب الأخرى؛ إذ إنّ هذه الأساليب الانتقائية في إدارة الجودة مألها الفشل، كالاتماد على الرقابة فقط، فنتحوّل إلى وسيلة عقابٍ بدلاً من كونها أداةً للتحسين.

3- التقصير في تحويل التدريب على برامج إدارة الجودة إلى حيّز الواقع، من خلال عدم إيجاد مشروعاتٍ لتحسين الجودة، أو تفعيل نظام الاقتراحات.

4- الاستعجال في توقّع النتائج من تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة، دون إدراك أنّ هذه البرامج تمرّ بمراحل نموّ متدرّجة، شأنها شأن أيّ كائنٍ حيّ؛ تبدأ بمرحلة الطفولة التي تحتاج إلى رعاية خاصة، ثم يشتدّ عودها، وتتبلور أفكارها، لتصل في النهاية إلى مرحلة الإثمار ثم الحصاد.

5- اعتماد برامج إدارة الجودة الشاملة على خبراء الجودة أكثر من اعتمادها على المستفيدين أنفسهم من قيادات، وأعضاء هيئة تدريس، وإداريين، وطلاب؛ الأمر الذي يحدث فجوة بين الواقع والتطبيق.

6- فشل بعض المؤسسات في تحويل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة إلى ممارسات فعلية في حيّز الواقع.

7- إنّ نجاح أيّ برنامجٍ تطويريّ داخل المؤسسة لا يمكن أن يتحقّق إلا بالتفاعل الجادّ والانخراط الفعّال من جميع العاملين؛ فغياب الالتزام الفرديّ والجماعيّ يُعدّ عائقًا جوهريًا أمام تحقيق الأهداف المنشودة. ومن هنا تبرز الحاجة الملحة إلى غرس ثقافة الالتزام الدائم، التي تُترجم إلى مشاركة واعية ومسؤولة من جميع أفراد المؤسسة، بما يضمن تكامل الجهود وتوحيد الرؤية نحو تحقيق التميّز المؤسسي.

وقد حدّد (ديمينغ) سبعة معوقاتٍ ينبغي على إدارة الجودة تجنبها والحذر من الوقوع فيها، وسماها الأمراض القاتلة، وهي:

1- الفشل في توفير الموارد اللازمة لدعم وتحسين عمليات الإنتاج والخدمات.

2- التركيز المفرط على الأرباح قصيرة الأجل.

3- الاعتماد على تقييم الأفراد من خلال التقارير السنوية فقط.

4- التنقل المستمر للمديرين بين الإدارات.

5- استخدام المعلومات المتاحة دون الاهتمام بالمعلومات المطلوبة لتحسين العملية التعليمية.

6- ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية.

7- زيادة الأعباء القانونية.

ثانياً: المشاكل والاختفاء عند تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية:

تعدُّ المكتبة الجامعية بيئة معرفية خصبة ينبغي أن تتميز بأعلى مستويات الجودة والاحترافية. ومع تزايد الاهتمام بضرورة تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية بجميع مكوناتها، تبرز العديد من التحديات والمشكلات والأخطاء عند تطبيق معايير الجودة داخل المكتبات الجامعية. ومن أبرز هذه التحديات ما يأتي (عليان، 2018: ص402):

1- تعجلُّ المكتبة في تحقيق نتائج سريعة في مجال عملها، وعدم توفير جميع أشكال الدعم التي تحتاج إليها لبلوغ أهداف الجودة والتميز، مما يؤدي إلى إحباط مؤسسي نتيجة عدم القدرة على تحقيق النتائج المرجوة.

2- التسرع في تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية دون توفر الأسس السليمة والضمانات اللازمة لنجاح عملية التطبيق، ويُعدُّ ذلك من أبرز المعوقات والأسباب التي تُضعف فاعلية تطبيق معايير الجودة داخل المكتبات.

3- الاعتقاد المبالغ فيه بأهمية التكنولوجيا على حساب الموارد البشرية، وهو من الأخطاء التي تقضي على تجانس العمل داخل المؤسسة، كما تُضعف قدرتها على التكيف والابتكار.

4- افتقار سلوكيات القادة إلى الاتساق مع أقوالهم، ويُعدُّ ذلك من أبرز مظاهر الخلل القيادي التي تُضعف الثقة داخل المؤسسة، وتُعيق بناء ثقافة تنظيمية قوية.

5- اعتماد أنظمة وسياسات تقليدية لا تتسجم مع تطبيق معايير الجودة في المكتبات، وهو من أبرز المعوقات والأخطاء التي تحول دون تحقيق وتطبيق معايير الجودة.

6- غياب آليات فعالة لنقل المعلومات المتعلقة بالإنجازات المحققة داخل المكتبة الجامعية، وعدم مشاركتها بشفافية مع جميع العاملين، يُعد من العوامل التي تُضعف الروح المعنوية وتحد من الحماس المؤسسي؛ إذ إن التعتيم على النجاحات وعدم إبرازها يحرم الموظفين من الشعور بالفخر والاعتراف، ويُفقدُهم أحد أهم مصادر التحفيز الداخلي.

7- ضعف الاستماع الفعال للعاملين والمستفيدين يُعد من أبرز مظاهر القصور الإداري التي تؤثر سلباً في جودة الأداء المؤسسي، وفي فاعلية تطبيق معايير الجودة داخل المكتبات الجامعية.

ثالثاً: بعض المقترحات والتوصيات عند تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية:

1- الابتعاد عن الأساليب الإدارية التقليدية والتخلي عنها، والبدء في تطبيق مفهوم شامل ومتكامل لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية (مراد، 2007).

2- اختيار الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على تطبيق معايير ومبادئ الجودة الشاملة، والملمة بثقافة الجودة الشاملة (مراد، 2007).

3- الاهتمام والتركيز على تطبيق عناصر الجودة الشاملة بصورة شمولية لا جزئية (مراد، 2007).

4- ضرورة قيام إدارة المكتبة بتوفير وتأسيس نظام معلومات متكامل يزودها بجميع المعلومات اللازمة، بما يُمكن إدارة المكتبة من اتخاذ القرارات السليمة والصحيحة (عليان، 2018).

5- إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات، والأخذ بأرائهم فيما يتعلق بعمليات التحسين والتطوير (عليان، 2018).

6- ضرورة قيام إدارة المكتبة بتوفير التدريب المناسب والمتلائم مع متطلبات العمل، بما يحقّق تطبيقاً متكاملاً لمعايير الجودة (عليان، 2018).

7- توفير الدعم المادي والمعنوي من قِبَل الإدارة العليا، لضمان نجاح عملية التطبيق بصورة سليمة وفعالة (عليان، 2018).

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة (الدراسة الميدانية)

تمهيد

المبحث الأول: الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية وعرض وتحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

المبحث الثاني: تحليل نتائج المقابلة الشخصية

المبحث الثالث: المناقشة والتحليل: النتائج المستخلصة، التوصيات العملية، والمقترحات المستقبلية

الخاتمة

المبحث الأول: الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية وعرض وتحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

تمهيد:

يهدف هذا المبحث إلى عرض الإطار العام للمنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، من خلال توضيح الفرضيات الأساسية والفرعية، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وبيان المنهج العلمي المستخدم، وأدوات جمع البيانات. كما يتناول هذا المبحث الأساليب الإحصائية التي جرى توظيفها لمعالجة البيانات الميدانية، بما يُحقق أهداف الدراسة ويساعد في اختبار فرضياتها.

1.1.3 نبذة عن جامعات المنطقة الغربية

1-جامعة طرابلس:

تُعدُّ أكبر وأقدم جامعة حكومية في ليبيا، إذ تأسست عام 1957. بدأت كنواة لكلية العلوم سنة 1957، بعد إنشاء الجامعة الليبية عام 1955، ثم تطوّرت لتصبح جامعة طرابلس بعد فصلها عن جامعة بنغازي سنة 1973. تضمُّ الجامعة أكثر من 20 كلية في مختلف التخصصات العلمية والإنسانية، من بينها: الهندسة، والطب، والعلوم، والزراعة، والاقتصاد، والآداب، والتربية، وتقنية المعلومات، والقانون، والفنون والإعلام، وغيرها. ويبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس نحو (3825) عضواً، فيما يزيد عدد الطلاب على (69,000) طالب وطالبة. كما تُقدِّم الجامعة (255) برنامجاً أكاديمياً في مختلف التخصصات، ويتجاوز عدد منشوراتها العلمية (11,600) بحثٍ علمي. وهي عضوٌ في اتحاد الجامعات الإفريقية، واتحاد جامعات العالم الإسلامي.

2-جامعة الزاوية:

جامعة حكومية ليبية تأسست عام 1988، وتقع في مدينة الزاوية غرب العاصمة طرابلس. أنشئت في بدايتها تحت اسم جامعة السابع من أبريل، ثم تغيّر اسمها لاحقاً إلى جامعة الزاوية. تضمُّ الجامعة (32) كليةً في مختلف التخصصات العلمية والإنسانية، وتشمل مجالات: الطب، والهندسة، والعلوم، والآداب، والتربية، والاقتصاد، والقانون، والتقنية الطبية، وغيرها. وتنتشر كلياتها في عددٍ من المدن المجاورة، مثل صبراتة والعجيلات. تمنح الجامعة درجات البكالوريوس، والماجستير، والدكتوراه في تخصصات متعددة، وهي عضوٌ في اتحاد الجامعات العربية، واتحاد الجامعات

الإفريقية، واتحاد الجامعات الإسلامية. كما تُوفّر بوابة إلكترونية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس تشمل خدمات التعليم الإلكتروني والمحتوى الأكاديمي.

3-جامعة الجفارة:

جامعة حكومية ليبية حديثة النشأة، تأسست عام 2015 بموجب القرار رقم (120) لسنة 2015 الصادر عن الحكومة الليبية المؤقتة. يقع مقرها الرئيس في منطقة الزهراء بسهل الجفارة، غرب العاصمة طرابلس. تُقدّم الجامعة برامج أكاديمية في مجالات متعددة، مثل الطب، والهندسة، والعلوم، والتربية، والاقتصاد، وغيرها، وتمنح درجة البكالوريوس.

4-جامعة صبراتة:

جامعة حكومية ليبية تأسست عام 2015 بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (157) لسنة 2015. تضم الجامعة (23) كلية موزعة على عدد من مدن غرب ليبيا، وكانت هذه الكليات في السابق تابعة لجامعة الزاوية، قبل فصلها عنها وضمها إلى إدارة جامعة صبراتة. وتشمل تخصصاتها: الطب، والهندسة، والعلوم، والتربية، والاقتصاد، والقانون، والتقنية الطبية. ويبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة (1383) عضواً، وعدد المعيدّين نحو (505)، وعدد الموظفين حوالي (1868)، في حين يصل عدد الطلبة والطالبات الدارسين بها إلى نحو (14,037).

2.1.3 فرضيات الدراسة

انطلقت هذه الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية، والتي انبثق عنها عدد من الفرضيات الفرعية. وقد صيغت كل فرضية في شكلين: الفرضية الصفرية (H_0) التي تنفي وجود العلاقة، والفرضية البديلة (H_1) التي تُثبتها.

1- الفرضية الرئيسية:

- الفرضية الصفرية: (H_0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية وزيادة فعالية التعليم العالي.
- الفرضية البديلة: (H_1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية وزيادة فعالية التعليم العالي.

2- الفرضيات الفرعية:

•الفرضية الفرعية الأولى:

• الفرضية الصفرية: (H01) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رضا المستفيد وزيادة فعالية التعليم العالي.

• الفرضية البديلة: (H11) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رضا المستفيد وزيادة فعالية التعليم العالي.

•الفرضية الفرعية الثانية:

• الفرضية الصفرية: (H02) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين حداثة المواد العلمية وزيادة فعالية التعليم العالي.

• الفرضية البديلة: (H12) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين حداثة المواد العلمية وزيادة فعالية التعليم العالي.

•الفرضية الفرعية الثالثة:

• الفرضية الصفرية: (H03) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وزيادة فعالية التعليم العالي.

• الفرضية البديلة: (H13) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية وزيادة فعالية التعليم العالي.

•الفرضية الفرعية الرابعة:

• الفرضية الصفرية: (H04) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم الأكاديمي والإرشادي وزيادة فعالية التعليم العالي.

• الفرضية البديلة: (H14) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم الأكاديمي والإرشادي وزيادة فعالية التعليم العالي.

3.1.3 تحديد حجم العينة

نظراً لعدم معرفة حجم المجتمع الأصلي بدقة، فقد اعتمدت الدراسة الصيغة القياسية لحساب حجم العينة في حالة المجتمعات الكبيرة أو مجهولة الحجم، والمعروفة بصيغة كوكران¹ (Cochran) لحجم العينة للنسب:

$$n_0 = \frac{Z^2 p(1 - p)}{E^2}$$

حيث:

Z هي قيمة Z المعيارية لمستوى الثقة المطلوب (نستخدم Z=1.96 لمستوى ثقة 95%.

P التقدير الابتدائي للنسبة (عند عدم معرفة p يُفترض p=0.5 لأقصى تباين).

E هو هامش الخطأ المسموح به (نستخدم E=0.05 أي 5%).

ونقرب الناتج لأن العينة يجب أن تكون عدداً صحيحاً $n_0 \approx 385$.

بالتالي، الحجم النظري المطلوب وفق المعادلة (عند 95% ثقة و 5% هامش خطأ

وبفرض p=0.5 هو 385 مفردة. وعملياً وُزعت 400 استبانة، استُرجعت 350

منها، وبعد استبعاد غير المكتملة وغير الصالحة وعددها 45 استبانة أصبحت العينة

الصالحة للتحليل 305 استبانة. والجدول التالي (1) يُظهر توزيع الاستبانات، ونسبة

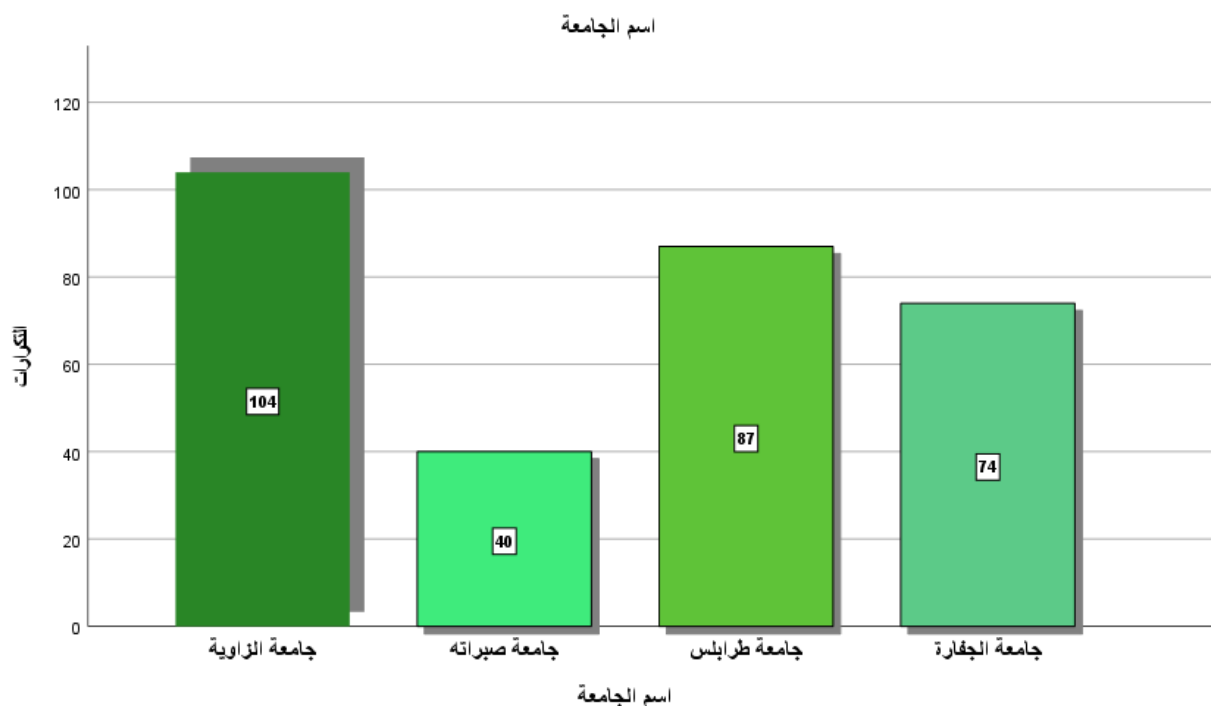
الاستجابة لكل جامعة

¹ Cochran, W. G. (1977).

جدول رقم (1): توزيع الاستبانات الموزعة والمستردة حسب الجامعة

الجامعة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل %
جامعة طرابلس	140	120	%85.7	87	%62.1
جامعة الجفارة	100	80	%80	74	%74
جامعة الزاوية	120	110	%91.7	104	%86.7
جامعة صبراتة	40	40	%100	40	%100
المجموع الكلي	400	350	%87.5	305	%76.3

المصدر: من إعداد الباحث



شكل رقم (2) يوضح التوزيع الكمي للاستبانات الصالحة للتحليل وفق الجامعات المستهدفة

يوضّح الجدول والشكل أعلاه توزيع الاستبانات بين الجامعات الأربع، حصلت جامعة طرابلس على النصيب الأكبر من الموزع (140 استبانة) لكونها أكبر الجامعات من حيث حجم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، تلتها جامعة الزاوية (120 استبانة)، ثم جامعة الجفارة (100 استبانة)، وأخيراً جامعة صبراتة (40 استبانة).

تُظهر النتائج أن نسب الاسترجاع تراوحت بين (80%–100%)، حيث سجّلت جامعة صبراتة أعلى نسبة استرجاع (100%)، تلتها جامعة الزاوية (91.7%)، ثم طرابلس (85.7%)، وأخيراً الجفارة (80%). أما نسبة الاستبانات الصالحة من الموزعة فقد بلغت في الإجمالي (76.3%)، وهي نسبة مقبولة ومرتفعة في البحوث الميدانية.

هذا التفاوت بين الجامعات يُظهر اختلاف معدلات الاستجابة وجودة الاستبانات المستلمة، وهي مسألة طبيعية في الدراسات الميدانية، لكنها تعكس في الوقت ذاته حرص الباحث على التحقق من صلاحية الاستبانات قبل إدخالها في التحليل، الأمر الذي يعزّز من موثوقية النتائج النهائية.

كما يشير هذا التوزيع إلى أن العينة الفعلية (305) تمثّل مختلف الجامعات بنسب متوازنة تتماشى مع حجمها وأهميتها، مما يعزّز من صدقية التحليل الإحصائي وقابلية تعميم نتائجه في حدود المجتمع الأكاديمي المستهدف.

4.1.3 وصف المتغيرات

تهدف هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين متغيرين رئيسيين، وهما: المتغير المستقل (معايير الجودة في المكتبات الجامعية بأبعاده الأربعة) والمتغير التابع (فعالية التعليم العالي).

1. المتغير المستقل: معايير الجودة في المكتبات الجامعية

يمثل هذا المتغير العامل الأساس الذي تسعى الدراسة لقياس أثره، ويتكون من الأبعاد الأربعة التالية التي تم قياسها من خلال عبارات الاستبانة:

- رضا المستفيد: يقيس مدى تلبية خدمات المكتبة لتوقعات واحتياجات الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.

- **الحدثة للمواد العلمية:** يقيس مدى حداثة وتنوع المصادر المتاحة في المكتبة وفعاليتها في دعم البحث العلمي.
- **الخدمات الإلكترونية:** يقيس مدى توفر وسهولة الوصول إلى قواعد البيانات والمصادر الرقمية والخدمات التكنولوجية الأخرى.
- **الدعم الأكاديمي والإرشادي:** يقيس مدى توفر المساعدة والتوجيه من قبل موظفي المكتبة للباحثين والطلاب.

2. المتغير التابع: فعالية التعليم العالي

يمثل هذا المتغير النتيجة أو الهدف الذي تسعى الدراسة لقياس مدى تأثره بالمتغير المستقل. حيث تُقاس فعالية التعليم العالي من خلال مدى تحقيق أهداف العملية التعليمية والبحثية في الجامعات، والذي ينعكس من خلال جودة المخرجات التعليمية والأبحاث العلمية.

5.1.3 أدوات جمع البيانات

1. تصميم الاستبانة (Questionnaire)

أعدت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد صُممت خصيصاً لهذه الدراسة بهدف جمع آراء وتوجهات المبحوثين حول أثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على فعالية التعليم العالي. وقد أعد الباحث الصورة المبدئية لعبارة الاستبانة بعد الاطلاع على عددٍ من المراجع العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، فضلاً عما تم استخلاصه من الجانب النظري للدراسة. كما راعى الباحث في إعداد الاستبانة وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عنها، حيث طُلب من المستجيب وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يراها مناسبة.

• اختبارات الصدق "الصلاحية"

للتأكد من صدق وصلاحية استمارة الاستبانة قام الباحث بالاختبارات الآتية:

أ- صدق المحتوى (أو صدق المضمون) Content validity

راعى الباحث جانب صدق المحتوى في الاستبانة، من خلال التأكد من أن جميع الفقرات التي تتضمنها الأداة تُغطّي مختلف أبعاد المشكلة قيد الدراسة، كما تشمل جميع جوانب وأبعاد الفرضيات الرئيسية والفرعية المستمدة من الإطار النظري للدراسة.

ب-الصدق الظاهري: Face validity

للتأكد من أنّ أسئلة الاستبانة تُحقّق الغرض الذي أُعدت من أجله، والمتمثّل في تحقيق أهداف الدراسة، جرى عرض الاستبانة على الأستاذ المشرف. وبعد مناقشتها معه، أُجريت بعض التعديلات عليها، وتمّ التوصل إلى الصورة الأولية للاستبانة.

وعقب ذلك، قام الباحث بعرض الاستبانة مرفقةً بخطة البحث على عددٍ من الأساتذة المُحكّمين، وذلك للتحقّق من مدى ملاءمة عبارات الاستبانة لمجتمع البحث، والتأكد من أنّ العبارات تقيس ما وُضعت لقياسه، وتُجيب عن أسئلة محاور الدراسة، فضلاً عن مدى مناسبة مقياس الإجابات المستخدم للأسئلة الواردة في الاستبانة. وقد أبدى الأساتذة المُحكّمون عدداً من الملاحظات والاقتراحات التي أُخذت بعين الاعتبار، ومن ثمّ التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة، الموضحة في الملحق رقم(2) .

وتتكوّن الاستبانة في صورتها النهائية من قسمين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

ويشمل هذا القسم معلوماتٍ تتعلّق باسم الجامعة، والجنس، والصفة المهنية، وسنوات الخبرة. ويهدف إلى توفير وصفٍ عامٍّ وملامحٍ أساسيةٍ عن أفراد عينة الدراسة، بما يُتيح تكوين صورةٍ شموليةٍ عنهم، ويساعد على التحقّق من تمثيلٍ مختلفٍ الفئات المستهدفة (طلاب، موظفون، أعضاء هيئة تدريس). كما تُسهم هذه البيانات في تعزيز مصداقية النتائج، من خلال التأكد من شمول العينة وتنوّعها، حتى وإن لم تُستخدم مباشرةً في اختبار الفرضيات.

القسم الثاني: محاور الدراسة

يهدفُ هذا القسمُ إلى جمعِ البياناتِ الكميّةِ اللازمةِ لاختبارِ الفرضياتِ الرئيسيّةِ والفرعيةِ للدراسة، وتحليلِ أثرِ تطبيقِ معاييرِ الجودةِ في المكتباتِ الجامعيةِ على فعاليةِ التعليمِ العالي، ويشملُ محورين:

المحورُ الأول: يتكوّن من (28) عبارةً تقيسُ المتغيّرَ المستقلَّ (معاييرَ الجودةِ في المكتباتِ الجامعيةِ) مقسمةً بالتساوي على 4 أبعاد: وهي: رضا المستفيد، وحدثُةُ الموادِ العلميّةِ، والخدماتُ الإلكترونيّةِ، والدعمُ الأكاديميُّ والإرشادي.

المحورُ الثاني: يتكوّن من (8) عبارات تقيسُ المتغيّرَ التابع (فعالية التعليم العالي).

ويبيّنُ الجدولُ التالي توزيعَ هذه العبارات على محاورِ الدراسة. وقد أُدرجَ نصُّ الاستبانةِ كاملاً في الملحق رقم (2).

جدول رقم (2) محاور الاستبانة وعدد متغيرات كل محور

المحور/ البعد	متغيرات الدراسة	وصف المحور	عدد المتغيرات المتشعبة به
الأول	المتغير المستقل X_1	أثر رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7
الثاني	المتغير المستقل X_2	أثر الحدثُةُ للمواد العلمية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7
الثالث	المتغير المستقل X_3	أثر الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7
الرابع	المتغير المستقل X_4	أثر الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7
الخامس	المتغير التابع Y	فعالية التعليم العالي	8
الإجمالي		أثر تطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي دراسة علي المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية.	36

المصدر: من إعداد الباحث

تمَّ استخدامُ مقياسِ ليكرت الخماسي للإجابة عن عباراتِ الاستبانة، حيث تتراوحُ البدائلُ من «موافق بشدة إلى "غير موافق بشدة" وبعد الانتهاء من عملية التحكيم، قام الباحثُ بتوزيع عدد (400) استمارة استبانة، وبعد فترةٍ زمنيةٍ مناسبة، تمَّ استرجاع عدد (350) استمارة استبانة من الاستماراتِ الموزعة.

ج- صدق وثبات أداة الدراسة: (Validity and Reliability)

لضمان دقة النتائج، جرى التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على عددٍ من المحكّمين الأكاديميين المتخصصين. كما تمَّ اختبارُ ثباتِ الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي يُبيِّن مدى الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.

ويُعَدُّ اختبارُ ألفا كرونباخ (α) من أهمِّ الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الاستبانة؛ إذ يُستخدم قبل الشروع في التحليل الإحصائي للتأكد من مدى ثبات الأداة وموثوقية نتائجها. ويحدّد هذا الاختبار ما إذا كانت فقرات الاستبانة متسقةً داخليًا في ضوء إجابات مفردات العينة، حيث إنَّ ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ إلى أكثر من (0.60) يدلُّ على توفّر درجة مقبولة من الثبات الداخلي، بما يسمح بالاعتماد على البيانات المتحصّل عليها في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها، ويزيدُ من مستوى الثقة في النتائج المتوقّعة التوصلُ إليها (البياتي، 2005: ص49).

وقد قام الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ، إضافةً إلى معامل الصدق الذاتي، وذلك من خلال استخراج الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ لكلِّ محورٍ من محاور استبانة الاستبانة، ولجميع المحاور مجتمعة. وجاءت النتائج كما هو موضَّح في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار الثبات والصدق

م	المحور/ البعد	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7	0.865	0.930
2	الحدثة للمواد العلمية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7	0.842	0.917
3	الخدمات الالكترونية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7	0.843	0.918
4	الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.	7	0.824	0.907
5	فعالية التعليم العالي	8	0.850	0.922
	جميع المحاور	28	0.943	0.971

المصدر: من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (3)، يلاحظُ أنّ قيمَ معاملِ كرونباخ ألفا لكلِّ محورٍ من محاور استبانة الاستبانة، ولجميع المحاور مجتمعة، تتراوحُ بين (0.824) و(0.943)، وهي قيمٌ مرتفعةٌ تفوقُ الحدَّ المقبولَ إحصائياً (0.60)، ممَّا يدلُّ على توفّر درجةٍ عاليةٍ من الثباتِ الداخلي في الإجابات.

كما تتراوح معاملات الصدق بين (0.907) و(0.971)، وهي قيم مرتفعة أيضًا، بما يشير إلى توفر درجة عالية من الصدق، الأمر الذي يُمكن من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

2- المقابلات الشخصية: (Personal Interviews)

تمَّ استخدام المقابلات الشخصية كأداةٍ داعمةٍ لجمع البيانات النوعية من مديري المكتبات وبعض المسؤولين الأكاديميين، بهدف الحصول على بيانات إضافية تُسهم في تعميق الفهم والتحليل. وقد ساعدت هذه المقابلات على فهمٍ أعمقٍ للتحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة، وعلى تقديم توصياتٍ أكثر شمولاً. كما تمَّ إدراج نصوص أسئلة المقابلات في الملحق رقم (4) توثيقاً لها وإتاحةً للاطلاع عليها.

6.1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات

لتحليل البيانات التي جرى جمعها، استُخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (- SPSS Statistical Package for Social Sciences)، الإصدار (27). وقد شملت عملية التحليل الأساليب الإحصائية الآتية:

أولاً: الإحصاء الوصفي

1- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.

2- التوزيع النسبي: يُستخدم أسلوب التوزيع النسبي لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة عن سؤالٍ معيّن، ويُعرّف هذا الأسلوب بمقياس ليكرت، وهو أسلوبٌ شائعٌ لقياس الاتجاهات أو الآراء. ويُستخدم هذا المقياس في العديد من استمارات الاستبانة أو استطلاعات الرأي، حيث تُطرح أسئلةٌ تكون الاستجابات عنها معبّرةً عن آراء المبحوثين، ويعتمد المقياس على ردود تُشير إلى درجة الموافقة أو الاعتراض على عبارةٍ ما.

ويُطرح السؤال لمعرفة الرأي حول موضوعٍ معيّن، وتكون الإجابة عادةً على أحد المقاييس الآتية:

- مقياس ليكرت الثلاثي: موافق - محايد - غير موافق.

• مقياس ليكرت الرباعي: مثل مستوى الألم (لا يوجد - بسيط - متوسط - شديد)، أو درجة الموافقة (غير موافق إطلاقاً - غير موافق - محايد - موافق).

• مقياس ليكرت الخماسي: وهو المستخدم في هذه الدراسة.

وفي حال استخدام مقياس ليكرت الخماسي، كما هو الحال في هذه الدراسة، فإن تفسير النتائج يتم وفق الآتي (رزق الله، 2002: ص158):

أ- إذا كانت أعلى نسبة إجابات مفردات العينة على سؤال معين عند (غير موافق بشدة)، فإن ذلك يُشير إلى أن درجة الموافقة منخفضة جداً.

ب- إذا كانت أعلى نسبة إجابات مفردات العينة عند (غير موافق)، فإن ذلك يُشير إلى أن درجة الموافقة منخفضة.

ت- إذا كانت أعلى نسبة إجابات مفردات العينة عند (موافق إلى حد ما)، فإن ذلك يُشير إلى أن درجة الموافقة متوسطة.

ث- إذا كانت أعلى نسبة إجابات مفردات العينة عند (موافق)، فإن ذلك يُشير إلى أن درجة الموافقة مرتفعة.

ج- إذا كانت أعلى نسبة إجابات مفردات العينة عند (موافق بشدة)، فإن ذلك يُشير إلى أن درجة الموافقة مرتفعة جداً.

ولتصنيف المتوسطات الحسابية لدرجات الموافقة على العبارات، اعتمد الباحث مقياساً تفسيرياً قائماً على المدى الكلي لمقياس ليكرت الخماسي (1-5)، حيث جرى تقسيم هذا المدى إلى خمس فئات متساوية تمثل مستويات الموافقة (منخفض جداً، منخفض، متوسط، مرتفع، مرتفع جداً). وبناءً على هذا التصنيف، أمكن تحديد درجة الموافقة لكل عبارة أو محور، بما يسهم في تفسير النتائج بدرجة أعلى من الوضوح والدقة. ويبيّن الجدول التالي تصنيف درجات الموافقة في مقياس ليكرت الخماسي.

جدول رقم (4) تصنيف درجات الموافقة (مقياس ليكرت الخماسي)

الوزن	التفسير	درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
1	يدل على أن مستوى الموافقة ضعيف جداً وأن أفراد العينة يميلون بشدة إلى عدم الموافقة.	منخفضة جداً	من 1.00 إلى أقل من 1.80
2	يعكس مستوى موافقة ضعيف نسبياً، حيث يغلب عدم الرضا أو الرفض على إجابات المستجيبين.	منخفضة	من 1.80 إلى أقل من 2.60
3	يشير إلى أن مستوى الموافقة متوازن، حيث تتقارب نسب المؤيدين والمعارضين وتكون درجة الرضا متوسطة.	متوسطة	من 2.60 إلى أقل من 3.40
4	يوضح أن مستوى الموافقة جيد، حيث يميل غالبية المستجيبين إلى الموافقة على العبارة.	مرتفعة / عالية	من 3.40 إلى أقل من 4.20
5	يعكس مستوى موافقة عالٍ جداً، حيث يظهر رضا كبير وإيجابية عالية لدى المستجيبين.	مرتفعة جداً / عالية جداً	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (5-1) لذلك يستخدم هذا الأسلوب لوصف إجابات مفردات عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الاستبانة.

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة ومحور من محاور الاستبانة.

الإحصاء الاستدلالي: لاختبار الفرضيات، تم استخدام:

1- اختبار ولكوكسون للرتب (Wilcoxon Signed Rank Test)، وذلك لاختبار معنوية

متوسطات إجابات مفردات العينة على العبارات المختلفة، وأيضاً لمقارنة المتوسطات

الفعلية مع القيمة المرجعية (3) الخاصة بمقياس ليكرت، وذلك نظراً لملاءمته في حالة

البيانات التي لا تتبع التوزيع الطبيعي. كما تم حساب حجم الأثر (Effect Size)

باستخدام المعادلة:

$$r = \frac{|Z|}{\sqrt{N}}$$

حيث Z هو القيمة المطلقة لإحصاء ولكوكسون و N هو حجم العينة (305)، وتم تصنيف

حجم الأثر وفق معايير (Cohen, 1988) كما بالجدول التالي:

جدول رقم (5) معايير تصنيف حجم الأثر وفقاً لمعامل r

قيمة معامل الأثر r	مستوى الأثر	التفسير
أقل من 0.10	أثر ضعيف جدًا	أثر شبه معدوم أو غير ملحوظ عمليًا
0.10-0.29	أثر ضعيف	أثر محدود أو بسيط
0.30-0.49	أثر متوسط	أثر معتدل يمكن ملاحظته
0.50 فأكثر	أثر كبير	أثر قوي وملحوظ عمليًا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على (Cohen, 1988).

2- اختبار (T) للعينة الواحدة: (One-Sample T-test) للكشف عن مدى معنوية

الفروق بين المتوسطات الحسابية الحقيقية والمتوسط الفرضي. (3)، ونظراً لكبر حجم

العينة (305) فإنه يعطي نتائج مطابقة لاختبار (Z) (البلادوي: 1997، 332)

3- معامل الارتباط بيرسون (Correlation): لقياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد معايير

الجودة (المتغير المستقل) وزيادة فعالية التعليم العالي (المتغير التابع). (داود وفاضل

: 2004، 15)

4- تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression Analysis) لاختبار الفرضية

الرئيسية للدراسة، ومعرفة مدى قدرة أبعاد معايير الجودة مجتمعة على التنبؤ بالتغيرات

الحاصلة في فعالية التعليم العالي، وتحديد أي الأبعاد أكثر تأثيراً.

7.1.3 تنظيف البيانات ومعالجة القيم المفقودة:

بعد الانتهاء من إدخال (305) استبانة صالحة للتحليل في برنامج (SPSS 27)، جرى فحص

البيانات مبدئياً للتحقق من سلامتها وخلوها من الأخطاء. حيث تم استخدام أسلوب التحليل الوصفي

(Frequencies) للتأكد من طبيعة هذه القيم ونسبتها، وأظهرت نتائج الفحص الأولي أنّ المتغيرات

الديموغرافية (الجامعة، الجنس، الصفة، سنوات الخبرة) مكتملة ولا تحتوي على أي فقد، في حين

ظهرت بعض القيم الناقصة في بنود الاستبانة.

عقب ذلك، تم استخدام خاصية تحليل القيم المفقودة (Missing Value Analysis) في برنامج

SPSS لتحديد حجم الفقد ونمطه. أظهرت النتائج أن نسب القيم المفقودة كانت محدودة، حيث

تراوحت النسب بين (0.3% - 2.3%) فقط في بعض البنود، ولم تتجاوز أي من البنود نسبة

3% من إجمالي البيانات، في حين خلت بنود أخرى من أي فقد. كما أظهر اختبار Little's² MCAR إلى أن الفقد لم يكن عشوائياً بالكامل ($\text{sig} < 0.05$)، وهو ما يشير إلى وجود نمط معين في القيم الناقصة.

وبهدف الحفاظ على الحجم الكلي للعينة (305 استبانة) وتقادي خسارة بيانات قد تؤثر على التحليل، فقد استُبدلت القيم المفقودة باستخدام أسلوب التعويض بالمتوسط الحسابي (Mean Substitution)، حيث استُبدلت القيم المفقودة في كل بند بمتوسط استجابات الأفراد على نفس البند، ورغم أنّ هذا الإجراء قد يؤدي إلى تقليل التباين الداخلي، إلا أنه يُعد مقبولاً في حال انخفاض نسب الفقد كما هو الحال في هذه الدراسة.

إضافة إلى ذلك، جرى التحقق من خلو البيانات من أي قيم شاذة أو خارج المدى المتوقع (1-5) لجميع البنود، وجرى تعديل بعض القيم التي كُتبت بالخطأ (مثل الفراغات أو الرموز) إلى النظام الرقمي المعتمد. وبعد إتمام جميع خطوات التنظيف والمعالجة، أُعيد فحص البيانات للتأكد من خلوها من أي قيم مفقودة، وبذلك أصبحت قاعدة البيانات مكتملة وصالحة لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

8.1.3 عرض وتحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها من تحليل البيانات. سيبدأ العرض بتفصيل الخصائص الديموغرافية للعينة، ثم ينتقل إلى تحليل كل محور من محاور الدراسة على حدة.

فبعد تجميع استمارات الاستبانة استخدم الباحث الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (6).

² اختبار Little's MCAR هو اختبار إحصائي يُستخدم لتحديد ما إذا كانت القيم المفقودة تحدث بشكل عشوائي تماماً (MCAR). انظر: Little, R. J. A. (1988).

جدول رقم (6) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

من خلال الجدول رقم (6) يكون متوسط درجة الموافقة (3). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً عن (3) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن (3) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن (3) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنوياً عن (3) أم لا. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات الأولية كما يلي:

أولاً: خصائص مفردات عينة الدراسة

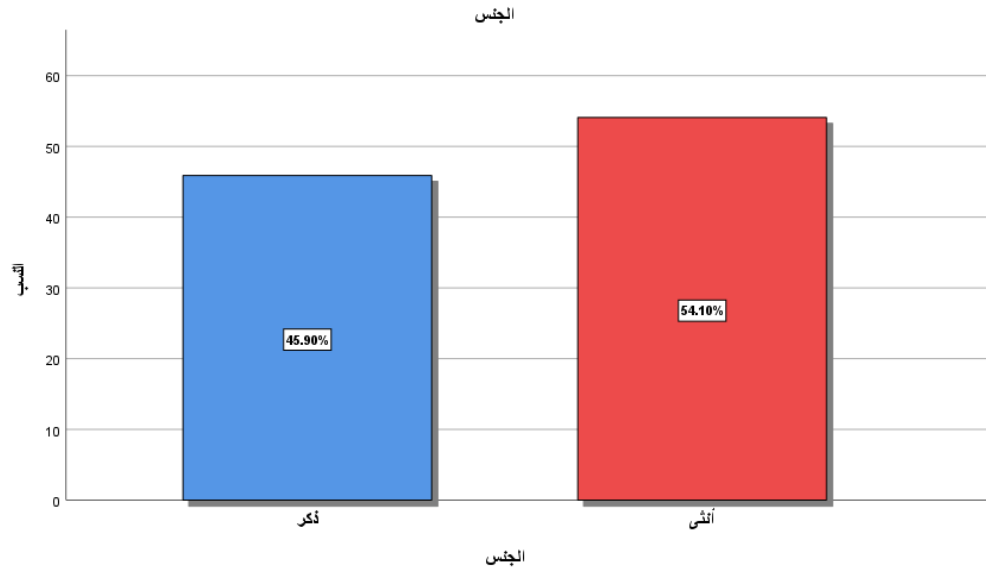
1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول التالي رقم (7) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس، والشكل رقم (3) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	140	45.9 %
أنثى	165	54.1 %
المجموع	305	100 %

شكل رقم (3) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس



من خلال الجدول رقم (7) والشكل رقم (3) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هن من الإناث ويمثلن نسبة (54.1 %) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من الذكور ويمثلون نسبة (45.9 %) من جميع مفردات عينة الدراسة، ويتضح من النتائج أن العينة تميل بشكل طفيف لصالح الإناث، وهو ما قد يُعزى إلى ارتفاع معدلات مشاركة الطالبات والموظفات في الاستجابة على الاستبانة، أو إلى كون بعض الجامعات المستهدفة تضم نسبة أكبر من الإناث. وعلى الرغم من هذا التفاوت البسيط، فإن التوزيع بين الجنسين يُعدّ متوازنًا نسبيًا، مما يعزّز من إمكانية تمثيل كلا الجنسين في نتائج الدراسة ويمنحها مصداقية أكبر عند تحليل الفروق وفق المتغيرات الديموغرافية.

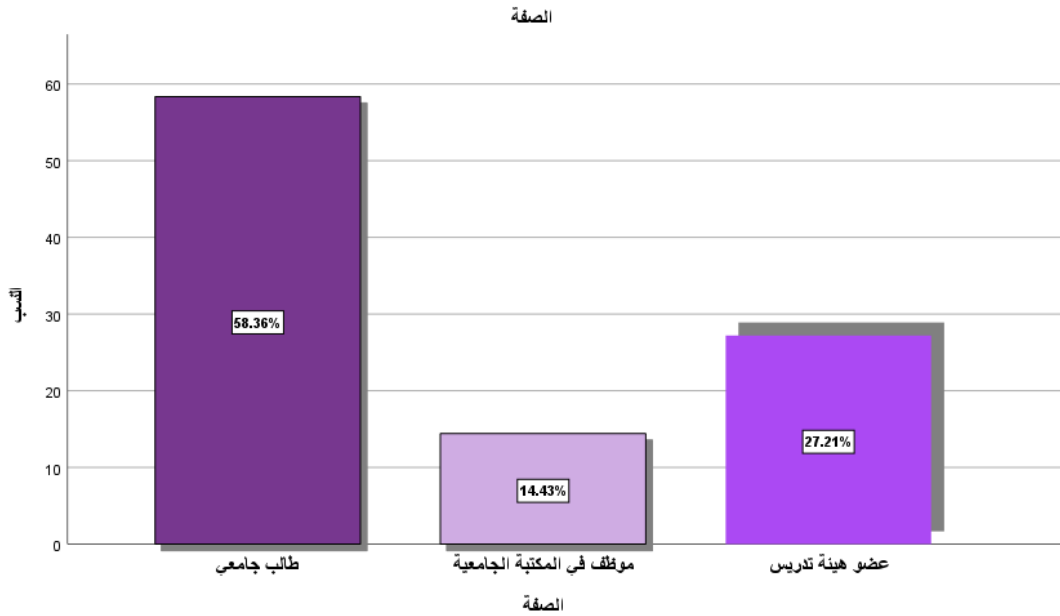
2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الصفة المهنية

الجدول رقم (8) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الصفة المهنية، والشكل رقم (4) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الصفة المهنية

النسبة %	العدد	الصفة
58.4%	178	طالب
14.4%	44	موظف في المكتبة
27.2%	83	عضو هيئة تدريس
100%	305	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS



شكل رقم (4) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المنوي لمفردات عينة الدراسة حسب الصفة المهنية

من خلال الجدول رقم (8) والشكل رقم (4) يلاحظ أن الطلبة شكّلوا النسبة الأكبر من العينة بواقع (178) مفردة تمثل (58.4%)، يليهم أعضاء هيئة التدريس بعدد (83) مفردة بنسبة (27.2%)، ثم موظفو المكتبات الجامعية بعدد (44) مفردة بنسبة (14.4%). يعكس هذا التوزيع من جهة أولى طبيعة المجتمع الجامعي، إذ يُعد الطلبة الفئة الأكثر عددًا وتأثيرًا في أي مؤسسة تعليمية، مما يجعل تمثيلهم الأكبر في العينة أمرًا منطقيًا ومنسجمًا مع الواقع. ومن جهة ثانية، فإن وجود نسبة معتبرة من أعضاء هيئة التدريس وموظفي المكتبات (أكثر من 40% من العينة مجتمعين) يوفّر منظورًا تكامليًا حول موضوع الدراسة، حيث يجمع بين الفئة المستفيدة

مباشرة من خدمات المكتبة (الطلبة)، والفئة المشرفة أكاديميًا (أعضاء هيئة التدريس)، والفئة المسؤولة عن إدارة وتشغيل المكتبات الجامعية (الموظفون). كما أن هذا التوزيع يضمن تغطية شاملة لمختلف الأطراف ذات العلاقة (المستفيدين، الأكاديميون، والقائمون على الخدمة)، وهو ما يعزز من صدقية النتائج وقابليتها للتعميم. كما أنّ تمثيل هذه الفئات معًا يتيح المقارنة بين وجهات نظرها المختلفة حول تطبيق معايير الجودة، وبالتالي إثراء التحليل وتوسيع أبعاد المناقشة في الرسالة ككل.

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العملية

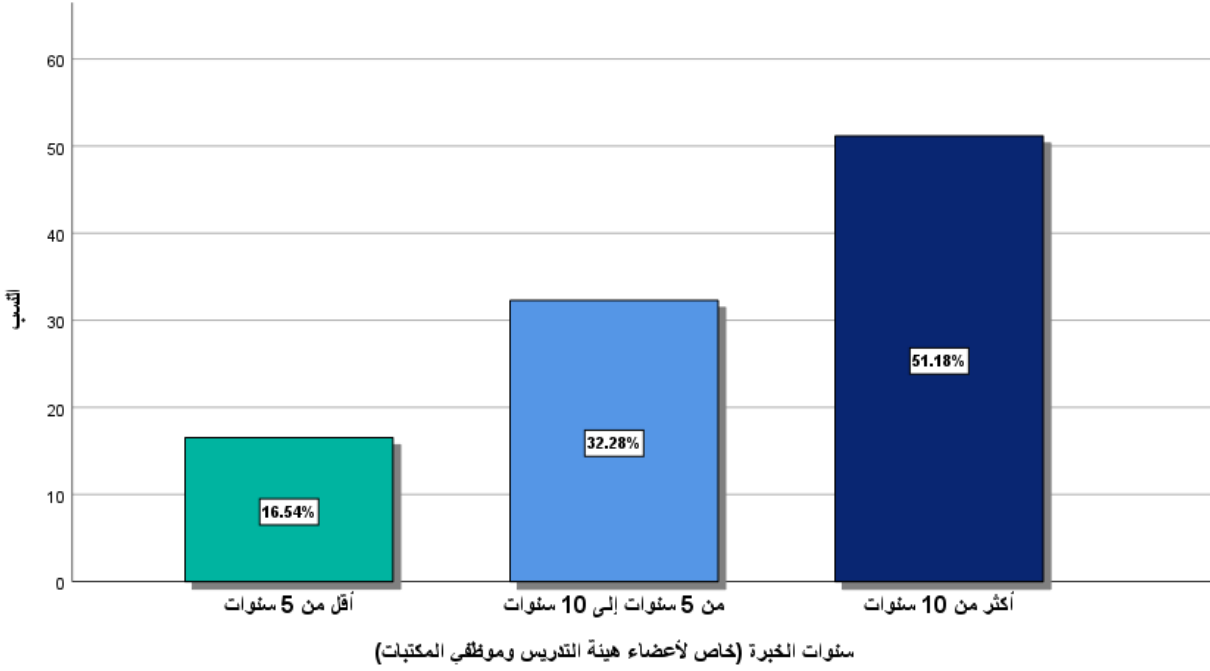
الجدول رقم (9) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العملية (خاص بأعضاء هيئة التدريس وموظفي المكتبات)، والشكل رقم (5) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذا الحالة.

جدول رقم (9) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العملية

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
16.5%	21	أقل من 5 سنوات
32.3%	41	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
51.2%	65	أكثر من 10 سنوات
100%	127	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

سنوات الخبرة (خاص لأعضاء هيئة التدريس وموظفي المكتبات)



شكل رقم (5) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العملية

من خلال الجدول رقم (9) والشكل رقم (5) يلاحظ أن ما يزيد عن نصف أفراد العينة (51.2%) لديهم خبرة تزيد على عشر سنوات، بينما بلغت نسبة ذوي الخبرة المتوسطة من خمس إلى عشر سنوات (32.3%)، في حين شكّل ذوو الخبرة الأقل من خمس سنوات (16.5%)

يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية العينة تمتلك خبرة عملية طويلة نسبياً، وهو ما يعزز مصداقية البيانات المتعلقة بتطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية، إذ أن آراء أصحاب الخبرة الطويلة أكثر ارتباطاً بواقع العمل وإدارة المكتبات. كما أن وجود نسبة معتبرة من ذوي الخبرة المتوسطة والقصيرة يضيف بعداً متوازناً يسمح بمقارنة وجهات النظر المختلفة بين الفئات المهنية، مما يثري التحليل ويدعم موضوع الدراسة حول أثر تطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي في المكتبات الجامعية.

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة (تحليل استجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة)

في هذه المرحلة من التحليل، يسعى الباحث إلى اختبار الفرضيات الفرعية التي انبثقت عن فرضية الدراسة الرئيسية، وذلك من خلال المحاور التي بُنيت عليها أداة الدراسة (الاستبانة). وقد جرى التعامل مع كل محور على حدة، بدءاً بعرض النتائج الوصفية لتوزيع الاستجابات على عبارات المحور (التكرارات والنسب المئوية ودرجات الموافقة)، ثم الانتقال إلى الاختبارات

الاستدلالية المناسبة (اختبار ولكوكسون حول المتوسط المرجعي = 3، واختبار T للمتوسط العام للمحور)، بهدف تحديد ما إذا كانت درجات الموافقة تختلف معنوياً عن القيمة المحايدة. (3)

ويتيح هذا الإجراء الجمع بين التحليل الوصفي الذي يكشف عن اتجاهات المستجيبين، والتحليل الاستدلالي الذي يختبر دلالة تلك الاتجاهات من الناحية الإحصائية، مما يعزز من قوة النتائج ويجعلها أكثر قابلية للتفسير. وعليه، سيتم فيما يلي عرض نتائج اختبار الفرضيات الفرعية وفق محاور الدراسة، ابتداءً بمحور المتغير المستقل بأبعاده الأربعة: رضا المستفيد، يليه بعد الحداثة، ثم بعد الخدمات الإلكترونية، ثم بعد الدعم الأكاديمي والإرشادي، وأخيراً محور المتغير التابع.

أ- محور المتغير المستقل (تطبيق معايير الجودة)

يتكون هذا المحور من (28) عبارة مقسمة بالتساوي على 4 أبعاد تقيس في مجموعها تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية. وفيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها:

1- البعد الأول: رضا المستفيد عن تطبيق معايير الجودة

يتناول هذا البعد مستوى رضا المستفيدين عن تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية، وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تعبر عن أبعاد هذا الجانب. وفيما يلي جدول يُعرض التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على هذه العبارات مع التنويه إلى أنه جرى إعادة ترميز القيم العشرية الناتجة عن عملية التعويض بالمتوسط إلى أقرب فئة في مقياس ليكرت (1-5) لضمان تجانس التوزيعات الفئوية وحفظ حجم العينة الكلي (305) :

جدول رقم (10) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي ودرجات الموافقة

عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يتم تطبيق معايير الجودة بشكل منهجي داخل المكتبة الجامعية .	التكرار	11	35	29	96	عالية
		النسبة%	3.6	11.5	9.5	31.5	جدا
2	هناك رضا عام عن خدمات المكتبة الجامعية	التكرار	14	37	68	87	عالية
		النسبة%	4.6	12.1	22.3	28.5	جدا

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
3	توجد خطة واضحة لتطبيق معايير الجودة داخل المكتبية	17	28	72	92	96	عالية جدا
		5.6	9.2	23.6	30.2	31.5	
4	طاقم العمل في المكتبة متعاون ومتفاعل مع احتياجات المستخدمين	10	14	30	159	92	عالية
		3.3	4.6	9.8	52.1	30.2	
5	استطيع الوصول بسهولة إلى الموارد التي احتاجها	6	37	53	116	93	عالية
		2.0	12.1	17.4	38.0	30.5	
6	خدمات المكتبة تلبى كل التوقعات	21	58	87	97	42	عالية
		6.9	19.0	28.5	31.8	13.8	
7	تسهم خدمات المكتبة في تحسين جودة التحصيل الاكاديمي	14	28	50	147	66	عالية
		4.6	9.2	16.4	48.2	21.6	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (10) يلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية جدا على العبارات التالية:

1. يتم تطبيق معايير الجودة بشكل منهجي داخل المكتبة الجامعية.
 2. هناك رضا عام عن خدمات المكتبة الجامعية
 3. توجد خطة واضحة لتطبيق معايير الجودة داخل المكتبية
- وهذا يشير إلى أن المستخدمين يُدركون أن تطبيق معايير الجودة يتم بصورة منهجية ومخطط لها، وأن هناك رضا عامًا عن الخدمات المقدمة.

ب- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

4. طاقم العمل في المكتبة متعاون ومتفاعل مع احتياجات المستخدمين
5. أستطيع الوصول بسهولة إلى الموارد التي احتاجها

6. خدمات المكتبة تلي كل التوقعات.

7. تسهم خدمات المكتبة في تحسين جودة التحصيل الأكاديمي

مما يدل على أن المكتبات الجامعية تؤدي دورًا فاعلاً في دعم العملية التعليمية.

وبوجه عام تشير هذه النتائج إلى أن المكتبات الجامعية في المنطقة الغربية تحظى برضا عالٍ من مختلف فئات المستفيدين، وهو ما يعكس أثرًا إيجابيًا لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي. ومع ذلك، فإن التفاوت بين العبارات يبرز بعض الجوانب التي قد تستفيد من مزيد من التطوير، خصوصًا ما يتعلق بقدرة الخدمات على تلبية جميع توقعات المستفيدين.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعدها رضا المستفيد عن تطبيق معايير الجودة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (11)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها لكل عبارة على النحو التالي:
الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (11) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
1	يتم تطبيق معايير الجودة بشكل منهجي داخل المكتبة الجامعية.	4.01	1.150	-11.330	0.000	0.649	كبير
2	هناك رضا عام عن خدمات المكتبة الجامعية	3.72	1.172	-9.047	0.000	0.518	كبير

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
3	توجد خطة واضحة لتطبيق معايير الجودة داخل المكتبة	3.73	1.162	-8.951	0.000	0.513	كبير
4	طاقم العمل في المكتبة متعاون ومتفاعل مع احتياجات المستخدمين	4.01	.939	-12.215	0.000	0.699	كبير
5	أستطيع الوصول بسهولة إلى الموارد التي احتاجها	3.83	1.056	-10.633	0.000	0.609	كبير
6	خدمات المكتبة تلبى كل التوقعات.	3.27	1.126	-3.929	0.000	0.225	متوسط
7	تسهم خدمات المكتبة في تحسين جودة التحصيل الأكاديمي	3.73	1.045	-9.627	0.000	0.551	كبير

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (11) أن جميع الدلالات المحسوبة كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يعني وجود فروق معنوية بين المتوسطات الفعلية والقيمة المرجعية (3). لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، كما أظهرت النتائج أن معظم العبارات (باستثناء العبرة السادسة) سجلت متوسطات مرتفعة، مما يعكس رضا المستخدمين عن تطبيق معايير الجودة. من جانب آخر، أوضحت نتائج حجم الأثر أن غالبية العبارات أظهرت حجم أثر كبير، مما يدل على أن الفروق ليست إحصائية فقط بل لها قيمة عملية واضحة، أي أن تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الجامعية لا يقتصر على كونه ظاهرة إحصائية فحسب، بل له انعكاسات عملية واضحة وملموسة على رضا المستخدمين. أما العبرة السادسة فقد أظهرت حجم أثر متوسط، وهو ما يشير إلى أنها تمثل نقطة تحتاج إلى تطوير أكبر.

ولاختبار معنوية بعد رضا المستفيد ككل، تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (T) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (12)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة برضا المستفيد وزيادة فعالية التعليم العالي، لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة برضا المستفيد وزيادة فعالية التعليم العالي، يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (12) نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمحور رضا المستفيد

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
المتوسط العام لمحور رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة	3.7564	0.81348	16.240	304	0.000	0.93	كبير جدا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (12) أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة برضا المستفيد عن تطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي قد بلغ (3.76) بانحراف معياري (0.81)، وهو أعلى من المتوسط الفرضي للمقياس (3). كما أظهرت نتائج اختبار (T) أن قيمة إحصائي الاختبار بلغت (16.240) بدلالة معنوية (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى أن الفرق بين المتوسط العام والقيمة المرجعية فرق دال إحصائيًا. ويُفسر ذلك بأن احتمالية ظهور هذه النتيجة بمحض الصدفة أقل من 5%، أي أن الفروق التي ظهرت تعكس واقعًا فعليًا في بيانات العينة وليست نتيجة للتباين العشوائي. وبمعنى آخر، فإن النتائج تعطي دليلًا إحصائيًا قويًا على أن رضا المستفيدين عن تطبيق معايير الجودة يتجاوز المستوى المحايد (3) بشكل ملحوظ.

بالإضافة إلى ذلك، فقد بلغ حجم الأثر **0.93** وهو ما يصنف كأثر كبير جدًا، مما يؤكد أن الفروق التي تم رصدها ليست فروقًا شكلية أو إحصائية فقط، بل تحمل قيمة عملية واضحة تعكس قوة التأثير الفعلي لتطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على مستوى رضا المستفيدين.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن المتوسط العام لإجابات العينة يختلف معنويًا عن المتوسط الفرضي (3) ولصالح المتوسط العام

(3.76). وهذا يشير بوضوح إلى أن مستوى رضا المستفيدين في المكتبات الجامعية محل الدراسة مرتفع وبدرجة أثر كبيرة جداً. (0.93)

وعليه، فإن هذا الارتفاع الجوهري والذال إحصائياً في مستوى رضا المستفيدين يقدم دليلاً قوياً يدعم قبول الفرضية الفرعية الأولى؛ حيث أن تحقق معايير رضا المستفيدين بهذا المستوى المرتفع يساهم بشكل مباشر وإيجابي في تعزيز فعالية التعليم العالي، وهو ما يؤكد الأثر الفعلي لهذا البعد ميدانياً

2- البعد الثاني: حداثة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة

بعد استعراض نتائج البعد الأول المتعلق برضا المستفيد، ينتقل التحليل إلى البعد الثاني، الذي يركز على حداثة المواد العلمية ودورها في تعزيز فعالية التعليم العالي من خلال تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية، وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تعبر عن أبعاد هذا الجانب. وفيما يلي جدول يُعرض التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على هذه العبارات:

جدول رقم (13) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد حداثة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة ودرجات الموافقة عليها حسب

أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	تتوفر في المكتبة مصادر علمية حديثة ومتنوعة	8	49	91	93	عالية
		2.6	16.1	29.8	30.5	21.0
2	يتم تحديث المواد العلمية بشكل دوري	22	54	90	77	متوسطة
		7.2	17.7	29.5	25.2	20.3
3	اجد في المكتبة المصادر المناسبة لمجال تخصصي	12	50	114	56	متوسطة
		3.9	16.4	37.4	18.4	23.9
4	توجد خيارات متعددة بين المصادر الورقية والإلكترونية	21	64	81	86	عالية
		6.9	21.0	26.6	28.2	17.4

م	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
5	ادارة المكتبة ملتزمة بتحديث خدماتها وفقاً لمتطلبات الجودة	التكرار	28	31	58	77	عالية جدا
		النسبة%	9.2	10.2	19.0	25.2	36.4
6	المكتبة تساعد في دعم البحث العلمي داخل الجامعة	التكرار	12	31	43	129	عالية
		النسبة%	3.9	10.2	14.1	42.3	29.5
7	تعمل المكتبة على توفير المصادر الرقمية وخدمة المعلومات عبر الانترنت.	التكرار	30	59	106	45	متوسطة
		النسبة%	9.8	19.3	34.8	14.8	21.3

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (13) يلاحظ أن:

أ-درجات الموافقة عالية جدا على العبارة التالية:

5-ادارة المكتبة ملتزمة بتحديث خدماتها وفقاً لمتطلبات الجودة

مما يعكس قناعة قوية لدى المستخدمين بجدية الإدارة في تبني معايير الجودة وتطبيقها بفاعلية.

ب-درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1- تتوفر في المكتبة مصادر علمية حديثة ومتنوعة

4-توجد خيارات متعددة بين المصادر الورقية والالكترونية

6- المكتبة تساعد في دعم البحث العلمي داخل الجامعة

مما يدل على أن المكتبات الجامعية تلبي احتياجات المستخدمين بشكل واضح وتسهم في تعزيز بيئة التعلم والبحث.

ج-درجات الموافقة متوسطة على العبارات التالية:

2- يتم تحديث المواد العلمية بشكل دوري

3- أجد في المكتبة المصادر المناسبة لمجال تخصصي

7- تعمل المكتبة على توفير المصادر الرقمية وخدمة المعلومات عبر الانترنت.

هذا يشير إلى وجود تحديات أو قصور نسبي في هذه الجوانب تستدعي تطويراً أكبر لتلبية توقعات المستفيدين.

وبصورة عامة، تشير هذه النتائج إلى أن حداثة المواد العلمية في المكتبات الجامعية تُعد جانباً متحقّقاً بدرجة مقبولة، إلا أن هناك بعض المجالات (مثل التحديث الدوري وتوفير المصادر الرقمية) التي تستلزم تعزيز الاهتمام لضمان مواءمة أكبر مع معايير الجودة واحتياجات المستفيدين.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعد حداثة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (14)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (14) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد حداثة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
1	تتوفر في المكتبة مصادر علمية حديثة ومتنوعة	3.51	1.073	-7.562	0.000	0.43	متوسط
2	يتم تحديث المواد العلمية بشكل دوري	3.34	1.192	-4.804	0.000	0.28	ضعيف
3	أجد في المكتبة المصادر المناسبة لمجال تخصصي	3.42	1.136	-6.358	0.000	0.36	متوسط
4	توجد خيارات متعددة بين المصادر الورقية والالكترونية	3.28	1.178	-4.121	0.000	0.24	ضعيف
5	ادارة المكتبة ملتزمة بتحديث خدماتها وفقاً لمتطلبات الجودة	3.70	1.304	-7.950	0.000	0.46	متوسط

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
6	المكتبة تساعد في دعم البحث العلمي داخل الجامعة	3.83	1.083	-10.305	0.000	0.59	كبير
7	تعمل المكتبة على توفير المصادر الرقمية وخدمة المعلومات عبر الانترنت.	3.18	1.248	-2.911	0.004	0.17	ضعيف

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (14) أن جميع الدلالات المحسوبة جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين المتوسطات الفعلية للعبارات والقيمة المرجعية (3). لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، كما أظهر التحليل أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (3.18 - 3.83) بانحرافات معيارية معتدلة، مما يشير إلى أن إدراك أفراد العينة لمدى حداثة المواد العلمية يتفاوت بين الجوانب المختلفة

وقد تراوحت أحجام الأثر بين ضعيف ومتوسط وكبير، حيث ظهر أثر كبير في العبارة (6) المكتبة تساعد في دعم البحث العلمي داخل الجامعة، مما يؤكد الدور الفعلي للمكتبة في تعزيز البحث العلمي. كما جاءت بعض العبارات بأثر متوسط مثل (1) و(3) و(5)، وهو ما يعكس توافر حداثة نسبية في المصادر والتزام إداري ملحوظ بمعايير الجودة. في المقابل، سجلت العبارات (2) و(4) و(7) أحجام أثر ضعيفة، مما يشير إلى أن جوانب التحديث الدوري وتوفير المصادر الرقمية لا تزال بحاجة إلى تطوير أكبر.

وبصورة عامة، فإن نتائج المحور الثاني تبين أن حداثة المواد العلمية متحققة بدرجة متوسطة إلى مرتفعة، مع تفاوت في قوة التأثير بين الجوانب المختلفة، الأمر الذي يسלט الضوء على نقاط القوة في دعم البحث العلمي وعلى التحديات المتعلقة بتوفير مصادر متخصصة ورقمية محدثة.

ولاختبار معنوية بعد حداثة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة، تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (T) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (15)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بخداثة المواد العلمية

لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي، لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).
الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بحدثة المواد العلمية لتطبيق
معايير الجودة على فعالية التعليم العالي، يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).
الجدول رقم (15) نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على
جميع العبارات المتعلقة بحدثة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
المتوسط العام لبعدها حدثت المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة	3.4660	0.84257	9.660	304	0.000	0.553	كبير

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول أن المتوسط العام لبعدها حدثت المواد العلمية بلغ (3.466) بانحراف معياري (0.842)، وهو أعلى من متوسط المقياس المرجعي (3). كما أظهر اختبار (Z) قيمة إحصائية بلغت (9.660) عند درجات حرية (304) ودلالة محسوبة (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). وتشير هذه النتيجة إلى أن الفرق بين المتوسط العام والقيمة المرجعية ليست فروقًا عشوائية أو ناتجة عن الصدفة، بل فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية.

أما حجم الأثر فبلغ (0.553) وهو يصنف كأثر كبير وفقًا لمعايير كوهين (1988)، مما يعكس قوة العلاقة بين حدثة المواد العلمية وتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بحدثة المواد العلمية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3). وهذا يؤكد أن مستوى حدثة المواد العلمية كمعيار من معايير الجودة يتجاوز المستوى المتوسط بشكل ملحوظ ودال إحصائيًا لدى المكتبات الجامعية الليبية بالمنطقة الغربية.

3- البعد الثالث: الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة.

من خلال نتائج البعد الثاني، يتم التوجه إلى البعد الثالث، الذي يتناول الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية، بوصفها أحد المكونات الرئيسية لتطبيق معايير الجودة، ومدى إسهامها في تحسين فعالية التعليم العالي. وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تعبر عن أبعاد هذا الجانب. وفيما يلي جدول يُعرض التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على هذه

العبارات:

جدول رقم (16) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات

المتعلقة ببعث الخدمات الالكترونية لتطبيق معايير الجودة ودرجات الموافقة عليها حسب

أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	توفر المكتبة خدمات إلكترونية تسهل الوصول للمصادر	34	42	47	83	عالية جدا
		النسبة %	11.1	13.8	15.4	27.2
2	الموقع الالكتروني للمكتبة مفيد وسهل الاستخدام	23	126	54	67	منخفضة
		النسبة %	7.5	41.3	17.7	
3	الوصول إلى قواعد البيانات الكترونية بصورة سهلة.	33	126	55	58	منخفضة
		النسبة %	10.8	41.3	18.0	
4	الدعم الفني متاح عند الحاجة لاستخدام الخدمات الالكترونية	34	60	117	62	متوسطة
		النسبة %	11.1	19.7	38.4	
5	يتم تدريب موظفي المكتبة علي تطبيق معايير الجودة	63	61	85	65	متوسطة
		النسبة %	20.7	20.0	27.9	
6	تطبيق الجودة في المكتبة يعزز فعالية العملية التعليمية	6	20	49	77	عالية جدا
		النسبة %	2.0	6.6	16.1	
7	تساهم المكتبات في دعم البحث العلمي من خلال تنظيم ورش عمل حول مهارات البحث.	16	78	85	56	متوسطة
		النسبة %	5.2	25.6	27.9	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (16) يلاحظ أن:

أ- درجات الموافقة عالية جدا على العبارتين التاليتين:

1- توفر المكتبة خدمات إلكترونية تسهل الوصول للمصادر

6- تطبيق الجودة في المكتبة يعزز فعالية العملية التعليمية

يشير إلى أن هذه الجوانب تمثل نقاط قوة محورية في أداء المكتبات الجامعية وتؤدي دورًا أساسيًا في دعم العملية التعليمية.

ب-درجات الموافقة متوسطة على العبارات التالية:

4- الدعم الفني متاح عند الحاجة لاستخدام الخدمات الإلكترونية

5- يتم تدريب موظفي المكتبة على تطبيق معايير الجودة

7-تساهم المكتبات في دعم البحث العلمي من خلال تنظيم ورش عمل حول مهارات البحث.

تعكس هذه النتائج أن الدعم الفني والتدريب وتنظيم الورش البحثية موجودة بالفعل، لكنها لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب، مما يستدعي تعزيزها لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

درجات الموافقة منخفضة على العبارات التالية:

2- الموقع الإلكتروني للمكتبة مفيد وسهل الاستخدام

3- الوصول إلى قواعد البيانات الإلكترونية بصورة سهلة.

يبرز انخفاض مستوى الرضا عن الموقع الإلكتروني وصعوبة الوصول إلى قواعد البيانات كأحد التحديات الرئيسية التي تواجه المستفيدين، وهو ما يؤكد الحاجة إلى تطوير البنية الرقمية للمكتبات الجامعية بما يواكب معايير الجودة الحديثة

وبشكل عام، يظهر أن المكتبات الجامعية قد حققت تقدمًا ملحوظًا في بعض جوانب الخدمات الإلكترونية، خاصة ما يتعلق بتعزيز العملية التعليمية، إلا أن هناك جوانب أخرى . مثل سهولة استخدام الموقع الإلكتروني والوصول إلى قواعد البيانات ما تزال تتطلب تحسينًا لتحقيق مستوى أعلى من جودة الخدمات الإلكترونية.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعد الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (17)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفريّة: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (17) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
1	توفر المكتبة خدمات إلكترونية تسهل الوصول للمصادر	3.56	1.359	-6.483	0.000	0.37	متوسط
2	الموقع الإلكتروني للمكتبة مفيد وسهل الاستخدام	2.89	1.177	-1.410	0.158	0.08	ضعيف جدا
3	الوصول إلى قواعد البيانات الإلكترونية بصورة سهلة.	2.78	1.193	-2.902	0.004	0.17	ضعيف
4	الدعم الفني متاح عند الحاجة لاستخدام الخدمات الإلكترونية	2.99	1.127	-0.131	0.896	0.01	ضعيف جدا
5	يتم تدريب موظفي المكتبة علي تطبيق معايير الجودة	2.80	1.270	-2.900	0.004	0.17	ضعيف
6	تطبيق الجودة في المكتبة يعزز فعالية العملية التعليمية	4.15	1.040	-12.618	0.000	0.72	كبير جدا
7	تساهم المكتبات في دعم البحث العلمي من خلال تنظيم ورش عمل حول مهارات البحث.	3.28	1.222	-4.445	0.000	0.25	متوسط

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (17) أن الدلالات المحسوبة كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05) في معظم العبارات (1، 3، 5، 6، 7)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الفعلية لهذه العبارات والقيمة المرجعية (3) على مقياس ليكرت). لذلك نرفض الفرضيات الصفريّة

لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، وهذا يعني أن أفراد العينة أظهروا مستويات رضا معنوية حول هذه الجوانب، بما يعكس إدراكًا إيجابيًا نسبيًا للخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبات الجامعية.

في المقابل، فإن العبارتين (2) المتعلقة بالموقع الإلكتروني للمكتبة، و(4) المتعلقة بالدعم الفني أظهرتا دلالات إحصائية أكبر من (0.05)، وهو ما يعني عدم وجود فروق معنوية بين المتوسطات الفعلية والقيمة المرجعية (3). لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهاتين العبارتين، ويفسر ذلك أن رضا المستفيدين تجاه هذين البعدين لا يتجاوز المستوى المتوسط، مما يعكس حاجة المكتبات الجامعية إلى تحسين جودة مواقعها الإلكترونية وتعزيز الدعم الفني المتاح للمستفيدين.

أما من حيث حجم الأثر، فقد ظهر أن العبارة السادسة الخاصة بـ "تطبيق الجودة في المكتبة يعزز فعالية العملية التعليمية" سجلت أثرًا كبيرًا جدًا ($r=0.72$)، ما يدل على أن إدخال معايير الجودة في المكتبات يرتبط بقوة برفع فعالية العملية التعليمية، وهو ما يدعم الهدف الأساسي للدراسة. في حين جاءت العبارات الأولى والسابعة بأثر متوسط، مما يعكس تأثيرًا ملموسًا ولكن أقل قوة في مجالات مثل تسهيل الوصول للمصادر ودعم البحث العلمي عبر الورش التدريبية. أما العبارتين (3 و5) فقد أظهرت أثرًا ضعيفًا، وهو ما يشير إلى أن أثر تحديث المواد أو تدريب الموظفين على الجودة ما يزال محدودًا من وجهة نظر المستفيدين. وأخيرًا، فإن الأثر الضعيف جدًا وغير الدال في العبارتين (2 و4) يعكس ضعف الممارسات الإلكترونية المرتبطة بالموقع الإلكتروني والدعم الفني، وهي ثغرات ينبغي معالجتها لرفع مستوى الخدمات الإلكترونية بما يتناسب مع متطلبات الجودة الشاملة.

ولاختبار معنوية بعد الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة، تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (T) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (18)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).
الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (18) نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة ببعد الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
المتوسط العام لبعد الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة	3.2075	0.86205	4.204	304	0.000	0.241	ضعيف

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (18) أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة بلغ (3.20) بانحراف معياري (0.86)، وهي قيمة أعلى من المتوسط المرجعي (3). كما أن قيمة إحصائي الاختبار ($T = 4.204$) عند دلالة إحصائية (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفعلي والقيمة المرجعية. وهذا يشير إلى أن المستفيدين لديهم رضا نسبي عن مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبات الجامعية، إلا أن هذا الرضا لم يصل إلى مستوى مرتفع، وهو ما تعكسه قيمة حجم الأثر الضعيف (0.241).

بناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة ببعد الخدمات الإلكترونية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3). غير أن هذا الاختلاف جاء محدودًا، مما يعني أن أثر الخدمات الإلكترونية في تعزيز فعالية التعليم العالي لا يزال ضعيفًا نسبيًا ويحتاج إلى مزيد من التطوير والدعم.

4- البعد الرابع: الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة.

بعد استعراض نتائج البعد الثالث المتعلقة بالخدمات الإلكترونية، وما أظهرته من إسهام ضعيف نسبيًا في دعم فعالية التعليم العالي، ينتقل التحليل الآن إلى البعد الرابع، الذي يتناول الجانب الإرشادي والأكاديمي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي في المكتبات الجامعية، وذلك من خلال مجموعة من العبارات التي تعبر عن أبعاد هذا الجانب. وفيما يلي جدول يُعرض التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على هذه العبارات:

جدول رقم (19) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة ودرجات الموافقة عليها حسب

أسلوب التوزيع النسبي

م	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	تقدم المكتبة خدمات ارشادية للباحثين والطلبة	13	19	71	95	عالية جدا
		4.3	6.2	23.3	31.1	النسبة %
2	توجد ورش عمل و دورات تدريبية حول استخدام المكتبة	25	96	78	58	منخفضة
		8.2	31.5	25.6	19.0	النسبة %
3	يساعد موظفو المكتبة في البحث عن المراجع المناسبة	9	16	60	131	عالية
		3.0	5.2	19.7	43.0	النسبة %
4	هناك تعاون بين المكتبة واعضاء هيئة التدريس في تقديم الدعم الاكاديمي	20	17	50	150	عالية
		6.6	5.6	16.4	49.2	النسبة %
5	هناك تطور ملحوظ في الخدمات التعليمية نتيجة تطوير المكتبة	13	24	65	72	عالية جدا
		4.3	7.9	21.3	23.6	النسبة %
6	تسهم المكتبة في توفير المصادر الاكاديمية المطلوبة للطلاب والاساتذة.	14	16	49	130	عالية
		4.6	5.2	16.1	42.6	النسبة %
7	تسهم المكتبة في توفير بيئة عمل مناسبة.	12	20	37	131	عالية
		3.9	6.6	12.1	43.0	النسبة %

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (19) يلاحظ أن:

أ-درجات الموافقة عالية جدا على العبارتين التاليتين:

1- تقدم المكتبة خدمات ارشادية للباحثين والطلبة

5- هناك تطور ملحوظ في الخدمات التعليمية نتيجة تطوير المكتبة

يشير ذلك إلى أن المكتبات الجامعية تؤدي دورًا بارزًا في تقديم الدعم المباشر وتحسين الخدمات التعليمية.

ب-درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

- 3- يساعد موظفو المكتبة في البحث عن المراجع المناسبة
- 4- هناك تعاون بين المكتبة و أعضاء هيئة التدريس في تقديم الدعم الأكاديمي
- 6- تسهم المكتبة في توفير المصادر الأكاديمية المطلوبة للطلاب والاساتذة.
- 7- تسهم المكتبة في توفير بيئة عمل مناسبة.
- مما يعكس مستوى جيداً من الدعم الأكاديمي والإرشادي المقدم من المكتبات الجامعية.

ج-درجات الموافقة منخفضة على العبارة التالية:

- 2- توجد ورش عمل ودورات تدريبية حول استخدام المكتبة وهو ما يدل على قصور واضح في جانب التدريب والورش، ما يستدعي تعزيز هذا الجانب لدعم المستفيدين بشكل أكبر.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة ببعدهم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (20)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية:** متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).
- مقابل الفرضية البديلة:** متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (20) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعدهم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
1	تقدم المكتبة خدمات إرشادية للباحثين والطلبة	3.87	1.096	-10.347	0.000	0.59	كبير
2	توجد ورش عمل و دورات تدريبية حول استخدام المكتبة	3.03	1.211	-0.764	0.445	0.04	ضعيف جدا
3	يساعد موظفو المكتبة في البحث عن المراجع المناسبة	3.90	.978	-11.311	0.000	0.65	كبير

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
4	هناك تعاون بين المكتبة وأعضاء هيئة التدريس في تقديم الدعم الأكاديمي	3.75	1.068	9.429-	0.000	0.54	كبير
5	هناك تطور ملحوظ في الخدمات التعليمية نتيجة تطوير المكتبة	3.93	1.158	10.693-	0.000	0.61	كبير
6	تسهم المكتبة في توفير المصادر الأكاديمية المطلوبة للطلاب والاساتذة.	3.91	1.046	10.863-	0.000	0.62	كبير
7	تسهم المكتبة في توفير بيئة عمل مناسبة.	3.97	1.042	11.387-	0.000	0.65	كبير

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (20) يلاحظ أن

يتضح من الجدول رقم (20) أن جميع العبارات - باستثناء العبارة (2) المتعلقة بورش العمل والدورات التدريبية حول استخدام المكتبة - أظهرت دلالات إحصائية أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الفعلية لتلك العبارات والقيمة المرجعية (3). وتشير هذه النتائج إلى أن المستفيدين يبدون رضا مرتفعاً عن الخدمات الأكاديمية والإرشادية التي توفرها المكتبات الجامعية، خصوصاً فيما يتعلق بتقديم الخدمات الإرشادية، التعاون مع أعضاء هيئة التدريس، وتوفير بيئة أكاديمية مناسبة، حيث ظهر لهذه الجوانب حجم أثر كبير يعكس قوة ارتباطها بفعالية التعليم العالي.

في المقابل، لم تحقق العبارة (2) فروقاً ذات دلالة إحصائية، كما أن حجم أثرها جاء ضعيفاً جداً، ما يعكس قصوراً واضحاً في جانب التدريب وورش العمل الخاصة باستخدام المكتبة. وهو ما يشير إلى أن هذا البعد بحاجة إلى عناية أكبر لضمان اكتمال منظومة الدعم الأكاديمي والإرشادي في المكتبات الجامعية.

ولاختبار معنوية بعد الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة، تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (T) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (21)، حيث كانت الفرضية الصفرية

والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بالدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بالدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (21) نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على

جميع العبارات المتعلقة ببعيد الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
المتوسط العام لبعيد الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة	3.7658	0.75825	17.638	304	0.000	1.010	كبير جدا

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (21) أن المتوسط العام لبعيد الدعم الأكاديمي والإرشادي بلغ (3.76) بانحراف معياري (0.76)، وهي قيمة تفوق المتوسط المرجعي (3). كما أظهرت نتائج اختبار (Z) قيمة إحصائية بلغت (17.638) عند مستوى دلالة (0.000)، أي أقل بكثير من (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفعلي والقيمة المرجعية.

وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أن المتوسط العام لمحور الدعم الأكاديمي والإرشادي يختلف معنويًا عن المتوسط المرجعي (3). ويعكس هذا أن المستفيدين يرون أن المكتبات الجامعية توفر دعمًا أكاديميًا وإرشاديًا عالي المستوى يسهم بشكل مباشر في تحسين فعالية التعليم العالي.

قيمة حجم الأثر الكبيرة جدًا ($r = 1.010$) تدل على أن هذا المحور لا يمثل مجرد بعد ثانوي، بل يشكل عنصرًا أساسيًا ومحوريًا في نجاح تطبيق معايير الجودة داخل المكتبات الجامعية. بمعنى أن تعزيز الجوانب الأكاديمية والإرشادية (مثل الإرشاد للباحثين، التعاون مع أعضاء هيئة التدريس، توفير بيئة أكاديمية مناسبة) له تأثير جوهري في رفع كفاءة العملية التعليمية الجامعية. وبالتالي، فإن هذا البعد يظهر كأقوى الأبعاد الأربعة في دعم فعالية التعليم العالي من وجهة نظر أفراد العينة.

وبصورة عامة، ومن خلال تحليل الأبعاد الأربعة للدراسة يتضح أن هناك تفاوتاً في مستوى تطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي في المكتبات الجامعية. فقد أظهر بعد الدعم الأكاديمي والإرشادي أعلى مستوى من الرضا والأثر، بما يعكس الدور الحيوي للمكتبات في تقديم خدمات أكاديمية مباشرة تدعم العملية التعليمية. يليه بعد رضا المستفيد الذي جاء بدرجة عالية من الموافقة، مما يؤكد أن المستفيدين يدركون قيمة الجهود المبذولة لتطبيق معايير الجودة. أما بعد حداثة المواد العلمية فقد أظهر مستوى متوسطاً من الرضا، مشيراً إلى وجود تطور ملموس لكنه يحتاج إلى مزيد من الاستمرارية في التحديث. في حين أن بعد الخدمات الإلكترونية جاء الأضعف أثراً، حيث كانت بعض أبعاده عند مستوى منخفض من الموافقة، وهو ما يبرز الحاجة الملحة إلى تطوير البنية الرقمية وتعزيز الدعم الفني.

وعليه يمكن القول إن المكتبات الجامعية تسهم بدرجات متفاوتة في دعم فعالية التعليم العالي، حيث تمثل الأبعاد الأكاديمية والإرشادية نقاط القوة الأساسية، بينما تشكل الخدمات الإلكترونية التحدي الأكبر الذي ينبغي التركيز عليه في المستقبل.

وبعد الانتهاء من تحليل جميع أبعاد المتغير المستقل للدراسة، تم حساب الأهمية النسبية³ لكل بعد استناداً إلى المتوسطات الحسابية، وذلك بهدف تحديد البعد الأكثر إسهاماً في تفسير فعالية التعليم العالي. ويعرض الجدول رقم (22) ترتيب الأبعاد الأربعة وفقاً لأهميتها النسبية.

جدول رقم (22) الأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل للدراسة مرتبة حسب المتوسطات الحسابية

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
1	رضا المستفيد عن تطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	3.7564	0.81348	25.9%	الثاني
2	حداثة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	3.4660	0.84257	23.9%	الثالث
3	الخدمات الإلكترونية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	3.2075	0.86205	22.1%	الرابع

³ الأهمية النسبية للمحور احتسبت من خلال مقارنة المتوسط الحسابي مع باقي المحاور الأخرى حيث تُحسب عادةً عبر:

$$\text{الأهمية النسبية} = \frac{\text{المتوسط الحسابي للمحور}}{\text{مجموع متوسطات المحاور}} \times 100\%$$

الأول	%26	0.75825	3.7658	الدعم الأكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	4
-------	-----	---------	--------	--	---

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول أن بعدي الدعم الأكاديمي والإرشادي (26.0%) ورضا المستفيد (25.9%) جاء في المرتبتين الأولى والثانية على التوالي، مع تقارب واضح في نسبتهما، وهو ما يعكس الأهمية الكبرى لهذين البعدين معاً في تفسير فعالية التعليم العالي بالمكتبات الجامعية. أما بعد حداثة المواد العلمية فقد جاء في المرتبة الثالثة (23.9%)، مشيراً إلى دور معتبر يحتاج إلى تعزيز بالتحديث المستمر. في حين جاء بعد الخدمات الإلكترونية في المرتبة الرابعة (22.1%)، مما يعكس التحدي الأبرز الذي يستلزم تطويراً أكبر في البنية الرقمية والدعم الفني.

ويعكس هذا التقارب بين البعدين الأول والرابع أن فعالية التعليم العالي في المكتبات الجامعية تعتمد بصورة رئيسة على البعدين الأكاديمي والإرشادي من جهة، ومدى رضا المستفيدين من جهة أخرى.

- اختبار معنوية المتغير المستقل (تطبيق معايير الجودة ككل)

بعد الانتهاء من تحليل أبعاد معايير الجودة بشكل منفصل، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري للمتغير المستقل معايير الجودة ككل (بمجموع فقراته الـ 28). وللتأكد من معنوية هذا المتوسط العام مقارنة بالمتوسط الفرضي (3)، تم استخدام اختبار (T) حول متوسط المقياس (3) وفقاً للفرضيات التالية:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمعايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بمعايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية. يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

فكانت النتائج كما بالجدول رقم (23) .

الجدول رقم (23) نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمعايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
--------	---------------	-------------------	-----------------	--------------	------------------	-----------	-------------

كبير	0.767	0.000	304	13.398	0.71554	3.5489	المتوسط العام لمعايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية.
------	-------	-------	-----	--------	---------	--------	--

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (23) أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق معايير الجودة قد بلغ (3.5489) ، وهو متوسط يقع في الفئة الإيجابية (مرتفع) كونه أعلى من المتوسط الفرضي (3). وقد سجل الانحراف المعياري قيمة قدرها (0.71554) ، مما يشير إلى وجود درجة عالية من الاتساق والتجانس في آراء المبحوثين وتمركزها حول منطقة الموافقة.

وبإجراء اختبار (T) لمعرفة معنوية الفروق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي، تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (13.398) بمستوى دلالة (Sig = 0.000) ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وبناءً عليه، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، مما يؤكد أن تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية هو تطبيق حقيقي ومعنوي يتجاوز حدود الصدفة.

كما عززت نتائج حجم الأثر (Cohen's d) هذا الاستنتاج، حيث بلغت قيمته (0.767) ، وهو ما يصنف ضمن "الأثر الكبير" إحصائياً، مما يدل على أن معايير الجودة تمثل ظاهرة ملموسة وذات أهمية عملية في البيئة الجامعية الليبية، وهو ما يمنح الدراسة أساساً إحصائياً قوياً للانتقال إلى اختبار مدى تأثير هذه المعايير في زيادة فعالية التعليم العالي (المتغير التابع) .

ب-محور المتغير التابع (فعالية التعليم العالي)

يتكون هذا المحور من (8) عبارات تقيس في مجموعها فاعلية التعليم العالي في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية. وفيما يلي جدول يُعرض التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على هذه العبارات:

جدول رقم (24) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور فعالية التعليم العالي ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	ساهم الاعتماد على مصادر المكتبة في تحسين المعدل الأكاديمي العام للطلاب	5	15	40	110	135	عالية جدا
		1.6	4.9	13.1	36.01	44.3	النسبة%
2	أدى توفر المراجع الحديثة إلى رفع جودة البحوث العلمية والمشاريع الدراسية	10	10	45	140	100	عالية
		3.3	3.3	14.8	45.9	32.8	النسبة%
3	تساهم الخدمات المكتبية في تنمية مهارات التعلم الذاتي والبحث لدى الطلبة.	10	20	35	115	125	عالية جدا
		3.3	6.6	11.5	37.7	41.0	النسبة%
4	هناك تحسن ملحوظ في سرعة إنجاز المتطلبات الأكاديمية بفضل الخدمات الإلكترونية للمكتبة	5	10	50	145	95	عالية
		1.6	3.3	16.4	47.5	31.1	النسبة%
5	تدعم المكتبة قدرة أعضاء هيئة التدريس على تحديث المناهج الدراسية باستمرار.	10	15	45	105	130	عالية جدا
		3.3	4.9	14.8	34.4	42.6	النسبة%
6	تساهم البيئة المكتبية في خلق مناخ أكاديمي مشجع على الإبداع والابتكار	5	15	55	120	110	عالية
		1.6	4.9	18.0	39.3	36.1	النسبة%
7	ينعكس تطبيق معايير الجودة في المكتبة إيجاباً على التقييم العام للمؤسسة التعليمية	10	25	40	90	140	عالية جدا
		3.3	8.2	13.1	29.5	45.9	النسبة%
8	تساعد المكتبة في ردم الفجوة بين المقررات النظرية والتطبيقات البحثية الحديثة.	5	15	45	135	105	عالية
		1.6	4.9	14.8	44.3	34.4	النسبة%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (24) يلاحظ أن :

-درجات الموافقة عالية جدا على العبارات التالية:

1. ساهم الاعتماد على مصادر المكتبة في تحسين المعدل الأكاديمي العام للطلاب.
 3. تساهم الخدمات المكتبية في تنمية مهارات التعلم الذاتي والبحث لدى الطلبة.
 5. تدعم المكتبة قدرة أعضاء هيئة التدريس على تحديث المناهج الدراسية باستمرار.
 7. ينعكس تطبيق معايير الجودة في المكتبة إيجاباً على التقييم العام للمؤسسة التعليمية ويشير ذلك إلى إدراك قوي جداً لدى المستفيدين بأن الدور الاستراتيجي للمكتبة يتجاوز مجرد توفير الكتب ليشمل تحسين المخرجات التعليمية النهائية والمكانة الأكاديمية للمؤسسة ككل.
- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

2. أدى توفر المراجع الحديثة إلى رفع جودة البحوث العلمية والمشاريع الدراسية
 4. هناك تحسن ملحوظ في سرعة إنجاز المتطلبات الأكاديمية بفضل الخدمات الإلكترونية للمكتبة
 6. تساهم البيئة المكتبية في خلق مناخ أكاديمي مشجع على الإبداع والابتكار
 8. تساعد المكتبة في ردم الفجوة بين المقررات النظرية والتطبيقات البحثية الحديثة.
- تعكس هذه النتائج دور المكتبة الإجرائي والبيئي في تسهيل العملية التعليمية وربط الجوانب النظرية بالجانب البحثي التطبيقي، مما يرفع من كفاءة التحصيل العلمي.

بشكل عام، تُظهر النتائج أن جميع عبارات محور "فعالية التعليم العالي" قد تراوحت درجة الموافقة عليها بين عالية وعالية جداً. وهذا يعطي مؤشراً أولياً قوياً على نجاح المكتبات الجامعية في المنطقة الغربية في التحول إلى شريك فاعل في العملية التعليمية. كما يلاحظ انخفاض كبير في تكرارات فئتي "غير موافق" و "غير موافق بشدة" (حيث لم تتجاوز في أغلب العبارات 8%)، مما يؤكد على وجود حالة من الرضا العام والاتفاق بين أفراد العينة على الأثر الإيجابي للخدمات المكتبية في تجويد مخرجات التعليم العالي.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمحور فعالية التعليم العالي تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (25)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3).

جدول رقم (25) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور فعالية التعليم العالي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
1	ساهم الاعتماد على مصادر المكتبة في تحسين المعدل الأكاديمي العام للطلاب.	4.16	0.95	21.31	0.000	1.22	كبير جدا
2	أدى توفر المراجع الحديثة إلى رفع جودة البحوث العلمية والمشاريع الدراسية	3.86	1.02	14.71	0.000	0.84	كبير
3	تساهم الخدمات المكتبية في تنمية مهارات التعلم الذاتي والبحث لدى الطلبة.	4.07	1.05	17.78	0.000	1.02	كبير
4	هناك تحسن ملحوظ في سرعة إنجاز المتطلبات الأكاديمية بفضل الخدمات الإلكترونية للمكتبة	3.84	0.94	15.61	0.000	0.89	كبير
5	تدعم المكتبة قدرة أعضاء هيئة التدريس على تحديث المناهج الدراسية باستمرار.	4.08	1.07	17.62	0.000	1.01	كبير
6	تساهم البيئة المكتبية في خلق مناخ أكاديمي مشجع على الإبداع والابتكار	3.89	0.98	15.86	0.000	0.91	كبير
7	ينعكس تطبيق معايير الجودة في المكتبة إيجاباً على التقييم العام للمؤسسة التعليمية	4.07	1.15	16.25	0.000	0.93	كبير

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
8	تساعد المكتبة في ردم الفجوة بين المقررات النظرية والتطبيقات البحثية الحديثة.	3.91	0.99	16.05	0.000	0.92	كبير

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (25) أن جميع العبارات سجلت متوسطات مرتفعة، كما أن جميع الدلالات المحسوبة كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، التي تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجة الموافقة على العبارة وبين القيمة المفترضة للمقياس (3) .

من جانب آخر، سجل حجم الأثر قيمًا تتراوح بين (0.84 و1.22)، مما يشير إلى أن قوة هذه الفروق كبيرة جداً من الناحية العلمية، مما يؤكد أن تحسن فعالية التعليم العالي هو نتيجة حقيقية يلمسها المبحوثون.

-اختبار معنوية محور المتغير التابع (فعالية التعليم العالي)

بعد استعراض التحليل الوصفي لفقرات فعالية التعليم العالي، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لكثلة المتغير التابع المكونة من 8 عبارات. وللتحقق من مدى معنوية هذا المتوسط مقارنة بالمتوسط الفرضي (3)، تم استخدام اختبار (T) حول المتوسط، وكانت الفرضيات كما يلي:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بفعالية التعليم العالي لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الفرضية البديلة: المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بفعالية التعليم العالي. يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

وكانت النتائج كما بالجدول رقم (26).

الجدول رقم (26) نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على

جميع العبارات المتعلقة بفعالية التعليم العالي.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
--------	---------------	-------------------	-----------------	--------------	------------------	-----------	-------------

المتوسط العام لمحور فعالية التعليم العالي	3.99	0.82	21.10	304	0.000	1.21	كبير جدا
---	------	------	-------	-----	-------	------	----------

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (26) أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور فعالية التعليم العالي قد بلغ (3.99) بانحراف معياري (0.82) ، وهو مستوى يقع في فئة الموافقة المرتفعة. وبإجراء اختبار (T) بلغت قيمة إحصائي الاختبار (21.10) بمستوى دلالة (0.000) ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وبناءً على هذه النتيجة، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة؛ مما يؤكد أن المتوسط العام لفعالية التعليم العالي يبتعد جوهرياً ومعنوياً عن درجة الحياد (3) لصالح درجة الموافقة المرتفعة. وهذا يعكس واقعاً فعلياً في بيانات الدراسة يشير إلى أن أفراد العينة يلمسون فعالية حقيقية في التعليم العالي بالجامعات الليبية في المنطقة الغربية.

كما أظهرت النتائج أن حجم الأثر بلغ (1.21)، وهو ما يصنف كأثر كبير جداً وفق معايير كوهين. وهذا يعزز القيمة العلمية للنتيجة، حيث يثبت أن الارتفاع في مستوى فعالية التعليم العالي هو ظاهرة قوية وملموسة وليست مجرد فروق إحصائية ناتجة عن التباين العشوائي، مما يمهّد الطريق لاختبار مدى تأثير المتغيرات المستقلة (معايير الجودة) في هذا الارتفاع.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

أ- اختبار التوجه العام لمتغيرات الدراسة

لاختبار التوجه العام لمتغيرات الدراسة ومدى معنويتها كحزمة واحدة، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي العام لكافة عبارات الاستبانة (المتغير المستقل "معايير الجودة بأبعاده الأربعة" والمتغير التابع "فعالية التعليم العالي" معاً). ويهدف هذا الاختبار إلى التأكد من أن التوجه العام للمبحوثين حول أثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على فعالية التعليم العالي يتجاوز درجة الحياد بشكل معنوي. وقد استخدم الباحث اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-test) حول متوسط المقياس (3)، وكانت الفرضيات كالتالي:

• **الفرضية الصفرية:** المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بأثر تطبيق

معايير الجودة في المكتبات الجامعية على فعالية التعليم العالي بالمنطقة الغربية لا يختلف

معنوياً عن متوسط المقياس (3).

- **الفرضية البديلة:** المتوسط العام لدرجة الموافقة على العبارات المتعلقة بأثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على فعالية التعليم العالي بالمنطقة الغربية يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (27) نتائج اختبار (T) حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بأثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	درجات الحرية	الدلالة المحسوبة	حجم الأثر	تصنيف الأثر
المتوسط العام لأثر تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية على زيادة فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.	3.6469	0.7420	15.221	304	0.000	0.872	كبير

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (27)، أن المتوسط العام لجميع عبارات الدراسة بلغ (3.6469) ، وهي قيمة أكبر من المتوسط الفرضي (3). وهذا يعكس وجود انطباع إيجابي عام لدى الباحثين في الجامعات الليبية بالمنطقة الغربية وبدرجة (مرتفعة) حول المتغيرات محل الدراسة (معايير الجودة وفعالية التعليم).

وأظهرت النتائج أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (15.221) ، وهي قيمة مرتفعة ومعنوية. وبملاحظة قيمة مستوى الدلالة المحسوب نجد أنها بلغت (0.000) ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

بناءً على هذه النتيجة، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة؛ مما يؤكد أن المتوسط العام لإجابات عينة الدراسة يختلف معنوياً عن درجة الحياد (3) لصالح درجة الموافقة.

كما بلغ حجم الأثر (0.87) ، يشير حجم الأثر الكبير إلى أن المتغير المستقل (معايير الجودة) والمتغير التابع (فعالية التعليم) مرتبطان بظاهرة قوية وواضحة المعالم في الجامعات محل الدراسة. بصورة عامة، تُشير هذه النتيجة إلى وجود إقرار معنوي من قبل أفراد العينة بوجود واقع ملموس لتطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية، وأن هذا التطبيق ينعكس إيجاباً على مستوى فعالية التعليم العالي. إن القوة الإحصائية لهذا الاختبار (خاصة مع حجم عينة كبير ن=305) تمنح الباحث الثقة في أن البيانات المجمعة تعبر عن ظاهرة حقيقية ومستقرة داخل البيئة الأكاديمية الليبية، وليست ناتجة عن التباين العشوائي أو الصدفة، مما يمهد الطريق لإجراء التحليلات الارتباطية والانحدارية الأكثر تفصيلاً.

ب- اختبار قوة ونوع العلاقة بين متغيرات الدراسة (معامل ارتباط بيرسون):

يسعى هذا الجزء إلى تحديد طبيعة العلاقة (طردية أم عكسية) وقوتها إحصائياً بين تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية (كمتغير مستقل بأبعاده الأربعة) وبين فعالية التعليم العالي (كمتغير تابع)، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation). يوضح الجدول رقم (28) هذه النتائج:

جدول رقم (28) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد معايير الجودة وفعالية التعليم العالي

م	بيان المحور	فعالية التعليم العالي (المتغير التابع)	
		قيمة معامل الارتباط	الدلالة المحسوبة
1	رضا المستفيد عن تطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	**0.712	0.000
2	حدائة المواد العلمية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	**0.784	0.000
3	الخدمات الالكترونية لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	**0.658	0.000
4	الدعم الاكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي	**0.695	0.000
5	معايير الجودة (المتغير المستقل ككل)	**0.815	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

ملاحظة: ** تشير إلى أن الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

ينضح من الجدول رقم (28)، يلاحظ ما يلي:

1. العلاقة بين حداثة المواد العلمية وفعالية التعليم العالي: سجل هذا البعد أعلى قيمة ارتباط بلغت (0.784) ، وهي علاقة طردية قوية جداً ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01). وتشير هذه النتيجة إلى أن توفير المصادر العلمية الحديثة والمواكبة للتطورات البحثية يُعد الركيزة الأساسية والأكثر تأثيراً في رفع فعالية التعليم العالي؛ فكلما زادت حداثة المواد العلمية، انعكس ذلك طردياً وبشكل قوي على جودة المخرجات التعليمية.

2. العلاقة بين رضا المستفيد وفعالية التعليم العالي: بلغت قيمة معامل الارتباط (0.712) ، وهي قيمة موجبة تعكس وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية. وهذا يؤكد أن تلبية احتياجات الطلاب والباحثين وتطبيق معايير الجودة التي تحقق رضاهم ينعكس بشكل مباشر على زيادة فاعلية العملية التعليمية والتحصيل الأكاديمي.

3. العلاقة بين الدعم الأكاديمي والإرشادي وفعالية التعليم العالي: بلغت قيمة معامل الارتباط (0.695) بمستوى دلالة (0.000) وهي علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً، مما يشير إلى أن الدور الإرشادي الذي تقدمه المكتبة والمساندة الأكاديمية للطلاب يساهمان بشكل جوهري في تيسير المسار التعليمي ورفع كفاءة الأداء الأكاديمي.

4. العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وفعالية التعليم العالي: بلغت قيمة معامل الارتباط (0.658)، وهي علاقة طردية دالة إحصائياً. وبالرغم من أنها القيمة الأقل نسبياً مقارنة بالأبعاد الأخرى، إلا أنها تظل علاقة قوية تؤكد أهمية التحول الرقمي والخدمات المكتبية الإلكترونية في تسريع وتجويد العمليات التعليمية في ظل البيئة الجامعية الحديثة.

5. العلاقة بين معايير الجودة ككل وفعالية التعليم العالي: بلغت قيمة معامل الارتباط العام (0.815) بمستوى دلالة (0.000) وهي علاقة طردية قوية جداً، وتُعد من أقوى المؤشرات الإحصائية في هذه الدراسة؛ حيث تؤكد أن العمل بمنظومة معايير الجودة كحزمة متكاملة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بزيادة فعالية التعليم العالي.

بصورة عامة، تثبت هذه النتائج صحة التوجه العام للدراسة؛ حيث أن جميع قيم الارتباط جاءت موجبة ودالة إحصائياً، مما يعني أن أي تحسين في مستويات تطبيق معايير الجودة سيؤدي بالضرورة إلى تحسن ملموس في فعالية التعليم العالي. إن قوة الارتباط الكلي (0.815) تمنح

الباحثة دليلاً إحصائياً قاطعاً للانتقال إلى تحليل الانحدار للتنبؤ بحجم التأثير الفعلي ومعرفة مدى مساهمة المتغير المستقل في تفسير التغيرات في المتغير التابع.

ج- اختبار أثر معايير الجودة على فعالية التعليم العالي (تحليل الانحدار الخطي المتعدد):

لتقدير حجم الأثر الذي تتركه المتغيرات المستقلة بأبعادها الأربعة (رضا المستفيد، حداثة المواد العلمية، الخدمات الإلكترونية، والدعم الأكاديمي والإرشادي) على المتغير التابع (فعالية التعليم العالي)، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) والجدول التالي يوضح ملخص النموذج واختبار تحليل التباين: (ANOVA).

جدول رقم (29): ملخص نموذج الانحدار الخطي المتعدد واختبار التباين لأثر معايير الجودة على فعالية التعليم العالي

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	الدلالة المحسوبة
معايير الجودة ككل	0.815	0.664	148.21	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال نتائج تحليل الانحدار الموضحة في الجدول رقم (29) يتضح ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.815)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية جداً بين معايير الجودة (مجتمعة) وفعالية التعليم العالي في الجامعات محل الدراسة.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0.664)، وهذا يعني أن أبعاد معايير الجودة الأربعة تفسر ما نسبته (66.4%) من التغيرات الحاصلة في مستوى فعالية التعليم العالي. أما النسبة المتبقية (33.6%) فتعزى إلى عوامل أخرى لم يتناولها النموذج الحالي.
- تشير نتائج اختبار التباين إلى أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (148.21)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000)، مما يدل على جودة وصلاحيّة ومعنوية النموذج من الناحية الإحصائية.

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير الجودة بأبعادها الأربعة على فعالية التعليم العالي في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية عند مستوى دلالة 5%.

د-تقدير معالم نموذج الانحدار (جدول المعاملات):

يوضح الجدول رقم (30) قيم المعاملات ودرجة تأثير كل بُعد من أبعاد معايير الجودة على فعالية التعليم العالي:

جدول رقم (30): نتائج اختبار (T) لمعنوية معاملات الانحدار

المتغير المستقل	المعاملات غير المعيارية β	المعاملات المعيارية β	قيمة t المحسوبة	الدلالة المحسوبة
الثابت – Constant	1.120	--	5.84	0.000
رضا المستفيد	0.215	0.224	4.12	0.000
حدائة المواد العلمية	0.420	0.418	8.45	0.000
الخدمات الإلكترونية	0.125	0.132	2.65	0.008
الدعم الأكاديمي والإرشادي	0.180	0.195	3.78	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (30)، يتضح أن جميع أبعاد معايير الجودة تمتلك أثراً إيجابياً دالاً إحصائياً، حيث كانت جميع قيم (Sig) أقل من (0.05). ويظهر أن بعد "حدائة المواد

العلمية " هو الأكثر تأثيراً بمعامل ($\beta = 0.420$) ، يليه بعد رضا المستفيد، ثم الدعم الأكاديمي، وأخيراً الخدمات الإلكترونية.

بناءً على ذلك، يمكن صياغة النموذج الرياضي الذي يربط أبعاد معايير الجودة بفعالية التعليم العالي كما يلي:

نموذج الدراسة:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

وبالتعويض بالقيم المحسوبة، تصيح المعادلة:

$$Y = 1.120 + 0.215 X_1 + 0.420 X_2 + 0.125 X_3 + 0.180 X_4 + \varepsilon$$

تفسير مكونات نموذج الانحدار:

أولاً: المتغير التابع (Y) يمثل فعالية التعليم العالي المستهدفة بالتحسين.

ثانياً: القيمة الثابتة ($\beta_0 = 1.120$) تمثل الحد الأدنى من فعالية التعليم المتوفرة بوجود الأنظمة التعليمية الأساسية حتى في حال انعدام تأثير المتغيرات المستقلة المختبرة.

ثالثاً: ميل معامل حدثة المواد العلمية ($\beta_2 = 0.420$) وهو التأثير الأقوى؛ حيث أن زيادة الاهتمام بحدثة المواد العلمية بمقدار وحدة واحدة تؤدي لزيادة الفعالية بمقدار (0.420).

رابعاً: بقية المعاملات: جميعها تعكس علاقات طردية معنوية، مما يؤكد أن التكامل بين الرضا والخدمات الإلكترونية والدعم الإرشادي يعزز من قوة النموذج.

خامساً: الخطأ العشوائي (ε): يمثل العوامل الأخرى التي لم تدخل في النموذج وتفسر الـ (33.6%) المتبقية من التباين.

خلاصة اختبار الفرضيات:

أثبت التحليل أن كافة أبعاد معايير الجودة المختارة هي متغيرات منبئة وذات تأثير معنوي في فعالية التعليم العالي. وبناءً عليه، يوصي الباحث بضرورة تعزيز هذه الأبعاد مجتمعة، مع إعطاء أولوية قصوى لتحديث المصادر والمواد العلمية لما لها من دور محوري في تجويد المخرجات الأكاديمية.

2.3 المبحث الثاني: تحليل نتائج المقابلة الشخصية

إلى جانب التحليل الكمي لبيانات الاستبانة، الذي أتاح قياس اتجاهات عينة الدراسة بصورة رقمية وإحصائية، رأى الباحث أنه من الضروري تدعيم هذه النتائج بأداة نوعية، وذلك عبر إجراء مقابلات شخصية مع عدد من المبحوثين من فئات مختلفة (طلبة، موظفون بالمكتبة، وأعضاء هيئة تدريس). وتهدف هذه الخطوة إلى تعميق الفهم حول تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية من خلال استجلاء آراء المبحوثين بصورة مباشرة، بما يوفر منظورًا أكثر شمولية ويعزز من قوة النتائج. وقد تضمنت المقابلة مجموعة من الأسئلة التي صُممت لتغطي الأبعاد الأربعة للدراسة (رضا المستفيد، حداثة المواد العلمية، الخدمات الإلكترونية، الدعم الأكاديمي والإرشادي). وتم تلخيص أهم محاور الأسئلة وإجابات المشاركين في الجدول التالي، في حين أن النص الكامل للأسئلة والإجابات المفصلة مدرج في الملحق رقم: (4)

جدول رقم (31) أسئلة المقابلة الشخصية وملخص إجابات المبحوثين

م	السؤال	ملخص الإجابات
1	ما مدى رضاكم عن خدمات المكتبة الجامعية الحالية؟	أشار أغلب المشاركين إلى أن الخدمات المقدمة مقبولة في حدودها الأساسية، إلا أنها لا ترقى إلى مستوى الطموح، حيث ركزت الإجابات على محدودية الموارد، وضعف التحديث، والحاجة إلى سياسات واضحة لتجويد الخدمات.
2	كيف تقيمون حداثة وتنوع المواد العلمية المتوفرة بالمكتبة؟	اتفقت معظم الآراء على أن المكتبات تحتوي على مصادر قديمة نسبيًا، وأن هناك فجوة في مواكبة الإصدارات الحديثة، خصوصًا الدوريات العالمية والمصادر الرقمية. كما شدد بعض المشاركين على أن التخصصات العلمية لا تتم تغطيتها بشكل متوازن.

3	ما رأيكم في مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة؟	بيّنت الإجابات وجود قصور واضح في البنية التحتية الرقمية؛ إذ يرى أغلب المستفيدين أن الخدمات الإلكترونية (مثل قواعد البيانات والمكتبات الرقمية) إما محدودة أو يصعب الوصول إليها بسهولة. وأشار البعض إلى ضعف الدعم الفني المخصص لمساندة المستخدمين.
4	كيف تساهم المكتبة في تقديم الدعم الأكاديمي والإرشادي للطلبة وأعضاء هيئة التدريس؟	أوضحت أغلب الآراء أن الموظفين يقدمون دعماً فردياً للطلبة والباحثين عند الحاجة، غير أن هذا الدعم يعتمد في كثير من الأحيان على المبادرات الشخصية، ويحتاج إلى تنظيمه عبر برامج دورية وورش عمل وإرشاد منهجي لتعزيز دوره في تحسين العملية التعليمية والبحثية.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات الشخصية (الملحق رقم 4).

من خلال تحليل هذه المقابلات يتضح أن آراء المبحوثين جاءت متوافقة مع نتائج الاستبانة الكمي؛ إذ برز رضا نسبي عن بعض الخدمات الأساسية، لكنه مشوب بالحاجة الماسة إلى التطوير والتحديث. كما كشفت المقابلة عن إدراك حقيقي لدى المستفيدين بأهمية حداثة المواد العلمية، وأهمية الخدمات الإلكترونية كعنصر رئيسي لمواكبة التطورات، غير أن القصور فيها يعد من أبرز نقاط الضعف الحالية. أما فيما يخص الدعم الأكاديمي والإرشادي، فقد أكد المشاركون دوره الحيوي، مع التشديد على ضرورة تحويله من مبادرات فردية متفرقة إلى إطار مؤسسي متكامل.

وعليه يمكن القول إن نتائج المقابلة الشخصية أضافت بعداً نوعياً مهماً للدراسة؛ حيث ساهمت في تفسير بعض النتائج الإحصائية، وكشفت عن الأسباب الكامنة وراءها، مما يعزز من مصداقية الاستنتاجات النهائية ويربط بين ما هو رقمي وما هو واقعي تطبيقي.

الخاتمة:

من خلال ما سبق عرضه من نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية الرئيسية والفرعيات المرتبطة بها، سواء من خلال المتوسطات العامة أو معاملات الارتباط، تبين أن تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية يرتبط ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بزيادة فعالية التعليم العالي، وأن المحاور الأربعة (رضا المستفيد، حداثة المواد العلمية، الخدمات الإلكترونية، والدعم الأكاديمي والإرشادي) تسهم جميعها بدرجات متفاوتة في تفسير هذا الأثر. كما أضافت نتائج المقابلات الشخصية بعداً نوعياً مهماً، حيث فسّرت بعض النتائج الكمية وكشفت عن التحديات العملية المرتبطة بالتطبيق، مما عزز من مصداقية الاستنتاجات النهائية.

وبذلك يكون الفصل الحالي قد جمع بين التحليل الكمي والنوعي، مما أتاح فهماً أكثر شمولاً لواقع تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية. أما في الفصل التالي، فسيتم الانتقال إلى مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

3.3 المبحث الثالث: المناقشة والتحليل: النتائج المستخلصة، التوصيات العملية، والمقترحات المستقبلية

1.3.3 مناقشة النتائج

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وذلك بغرض تفسير النتائج وبيان أوجه الاتفاق أو الاختلاف مع ما توصلت إليه الدراسات المحلية والعربية والأجنبية في مجال تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية. وقد شملت المناقشة محور المتغير المستقل بأبعاده الأربعة (رضا المستفيد، حداثة المواد العلمية، الخدمات الإلكترونية، الدعم الأكاديمي والإرشادي)، ومحور المتغير التابع، إضافةً إلى الفرضية الرئيسية المتعلقة بالعلاقة بين هذه الأبعاد وفعالية التعليم العالي.

أولاً: مناقشة نتائج البعد الأول (رضا المستفيد)

أظهرت النتائج أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور جاءت مرتفعة إلى مرتفعة جداً، حيث أكد أفراد العينة أن تطبيق معايير الجودة يتم بصورة منهجية داخل المكتبات الجامعية، وأن هناك رضا عاماً عن الخدمات المقدمة، إلى جانب وجود خطط واضحة للتطبيق. كما أظهرت النتائج

أن رضا المستفيدين كان مرتفعًا أيضًا تجاه تعاون العاملين وسهولة الوصول إلى الموارد، وإن كان أقل نسبيًا فيما يخص تلبية كافة التوقعات.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة الخوالدة والخياط (2013) التي بينت أن رضا المستفيدين عن بعض الخدمات كان مرتفعًا، إلا أنها تختلف عن دراسة عبد السلام وعبير (2021) التي أوضحت أن مؤشرات الجودة في مكتبة سرت ضعيفة وأن العاملين يفتقرون إلى الإلمام الكافي بمفاهيم الجودة، مما يشير إلى وجود تفاوت بين المكتبات الليبية من حيث مستوى تطبيق الجودة.

ثانياً: مناقشة نتائج البعد الثاني (حداثة المواد العلمية)

أظهرت النتائج تفاوتًا في مستويات الموافقة؛ حيث حصلت العبارة المتعلقة بالتزام الإدارة بتحديث الخدمات على أعلى مستوى (مرتفعة جدًا)، بينما جاءت بعض العبارات الأخرى مثل التحديث الدوري للمواد وتوفير المصادر الرقمية عند مستوى متوسط.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة البداعية وآخرون (2018) التي بينت أن بعض معايير الجودة في مكتبات جامعة السلطان قابوس مطبقة بدرجة عالية وأخرى بدرجة متوسطة. كما تتوافق مع ما

أشارت إليه دراسة الحسومي (2021) من وجود تحديات إدارية وتشريعية ومالية تعيق تطبيق الجودة بشكل كامل في الجامعات الليبية. أما بالمقارنة مع التجارب الدولية، فإن النتائج تختلف عن دراسة Marya & Marta (2024) التي أوضحت أن المكتبات الأكاديمية الصينية أحرزت تقدمًا ملحوظًا في دمج نظم الجودة الدولية مثل ISO وTQM وEFQM، مما يعكس أن المكتبات الليبية ما تزال في مرحلة أقل نضجًا.

ثالثاً: مناقشة نتائج البعد الثالث (الخدمات الإلكترونية)

أظهرت النتائج أن هناك تباينًا واضحًا؛ فقد جاءت بعض العبارات مثل "تطبيق الجودة يعزز العملية التعليمية" بدرجة موافقة مرتفعة جدًا، بينما كانت هناك عبارات أخرى مثل "الموقع الإلكتروني للمكتبة مفيد" و"سهولة الوصول إلى قواعد البيانات" عند مستوى منخفض.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحسومي (2021) التي أشارت إلى قصور في البنية التحتية الرقمية ضمن التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في الجامعات الليبية. كما تختلف عن دراسة Dube (2011) التي أبرزت وجود مكتبات أكاديمية في جنوب أفريقيا طورت خدمات إلكترونية تكاملية كجزء من آليات الجودة. وتشير هذه النتائج إلى أن تطوير البنية الرقمية وتعزيز الدعم الفني يظلان من أبرز التحديات أمام المكتبات الجامعية الليبية.

رابعاً: مناقشة نتائج البعد الرابع (الدعم الأكاديمي والإرشادي)

أظهرت النتائج مستويات موافقة مرتفعة إلى مرتفعة جداً، خاصة فيما يتعلق بتقديم المكتبة خدمات إرشادية للباحثين والطلبة، والمساهمة في تطوير الخدمات التعليمية. كما أظهرت النتائج رضا مرتفعاً عن تعاون المكتبة مع أعضاء هيئة التدريس وتوفير بيئة عمل مناسبة، بينما كان هناك قصور في جانب ورش العمل والدورات التدريبية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة البداعية وآخرون (2018) التي أشارت إلى أن معيار الدور التعليمي للمكتبات الأكاديمية حصل على أعلى مستوى من الموافقة. كما تختلف عن دراسة عبد السلام وعبير (2021) التي أوضحت غياب الكفاءات المتخصصة في المكتبات الجامعية الليبية، وهو ما قد يفسر التباين في مستوى تطبيق الجودة بين الجامعات.

خامساً مناقشة نتائج محور المتغير التابع (فعالية التعليم العالي)

أظهرت النتائج أن المتوسط العام لفعالية التعليم العالي من وجهة نظر المبحوثين بل (3.99) ، وهو مستوى مرتفع، يقترب من درجة الموافقة الكاملة. كما أكدت نتائج اختبار (T) وجود دلالة إحصائية قوية عند مستوى (0.000) وبحجم أثر كبير جداً. (1.21)

تتفق هذه النتيجة بشكل كبير مع ما توصلت إليه دراسة (البداعية والعوافي والحجي 2018) التي طبقت في جامعة السلطان قابوس، حيث حصل معيار الدور التعليمي للمكتبة على أعلى درجة موافقة بمتوسط (4.10) وهذا يؤكد أن الدور التعليمي للمكتبة هو الجانب الأكثر بروزاً في وعي المستفيدين عربياً.

بينما تختلف هذه النتيجة جذرياً مع دراسة (عبد السلام وعبير، 2021) التي أجريت في جامعة سرت، حيث أفادت بأن مؤشرات الجودة في المكتبة كانت "ضعيفة بصفة عامة". ويُعزى هذا الاختلاف إلى التباين في مستوى الاهتمام المادي والبشري بين مكتبات المنطقة الوسطى والمكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية محل الدراسة الحالية، أو ربما لتطور وعي الإدارات في السنوات الأخيرة. كما تنسجم النتيجة مع توجه دراسة (Dube, 2011) التي أشارت إلى وجود التزام عام نحو غرس ثقافة الجودة لتلبية احتياجات المستفيدين في مؤسسات التعليم العالي.

سادساً: مناقشة نتائج الارتباط بين الأبعاد وفعالية التعليم العالي

أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بلغت (0.815) بين معايير الجودة ككل وفعالية التعليم العالي.

تتفق هذه القوة في الارتباط مع الرؤية التي قدمتها دراسة (Marya & Marta, 2024)، والتي أكدت أن التكامل بين عوامل التمكين الداخلية (كالتركيز الثقافي على التميز التعليمي) والاحتياجات التنموية هو المحرك لنجاح إدارة الجودة.

كما تتطابق النتيجة مع دراسة الخوالدة والخياط (2013) التي أظهرت أن الخدمات المتوقعة من المكتبة (مثل حفظ المراجع بمتوسط 4.01) ترتبط مباشرة بجودة العملية التعليمية من وجهة نظر المستخدمين.

وتدعم نتائجنا ما ذهب إليه دراسة (Dube, 2011) من أن ممارسات ضمان الجودة تتراوح بين العمليات النشطة والتكاملية، حيث أثبتت دراستنا أن هذا التكامل هو ما يحقق "الارتباط القوي" بالفعالية التعليمية.

سابعاً: مناقشة نتائج الانحدار الخطي المتعدد

كشفت تحليل الانحدار أن معايير الجودة تفسر (66.4%) من التغيير في فعالية التعليم العالي، مع بروز بعد "حداثة المواد العلمية" كأكثر الأبعاد تأثيراً.

تتفق هذه النتيجة مع توصيات دراسة (الحسومي، 2021) التي شددت على ضرورة التغلب على التحديات الفنية والإدارية لتطبيق الجودة؛ حيث أثبت نموذج الانحدار في دراستنا أن معالجة هذه التحديات (من خلال توفير مواد حديثة وخدمات إلكترونية) يؤدي فعلياً إلى رفع كفاءة المخرج التعليمي بنسبة تفسيرية عالية.

بينما تختلف دراستنا في تركيزها التأثيري عن دراسة (Marya & Marta, 2024) التي ركزت على "الدعم الحكومي والتقدم التكنولوجي" كعوامل خارجية؛ حيث أثبت نموذجنا أن العوامل المرتبطة مباشرة بالمحتوى (حداثة المواد العلمية) والتعامل المباشر (رضا المستفيد) هي الأكثر تأثيراً في البيئة الليبية.

كما قدمت دراستنا تفسيراً أعمق من دراسة (الخوالدة والخياط 2013)؛ فبينما توقفت دراستهم عند وصف الخدمات، استطاع نموذجنا التنبؤ بحجم الأثر الفعلي لهذه الخدمات على جودة التعليم العالي.

خاتمة الفصل:

بناءً على ما تقدم، يمكن القول إن تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية ليس مجرد إجراء إداري، بل هو ضرورة أكاديمية أثبتت الإحصاءات أثرها القوي في تعزيز فعالية التعليم العالي. وبالرغم من وجود بعض القصور في الخدمات الإلكترونية (كما اتفقت دراستنا مع دراسة الحسومي)، إلا أن نقاط القوة في الدعم الأكاديمي وحداثة المواد توفر أرضية صلبة للانطلاق نحو جودة تعليمية شاملة تنافس النماذج الإقليمية والدولية.

2.3.3 النتائج المستخلصة، التوصيات العملية، والمقترحات المستقبلية

تمهيد:

بعد استعراض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، يهدف هذا الفصل إلى عرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بشكل موجز ومباشر، ومن

ثم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تطوير واقع تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية الليبية، إضافة إلى اقتراح بعض الموضوعات التي يمكن أن تكون أساساً لدراساتٍ مستقبليةٍ في هذا المجال.

أولاً: النتائج

بناءً على نتائج التحليل الإحصائي والمقابلات الشخصية، توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1- تم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية وزيادة فعالية التعليم العالي في الجامعات الليبية بالمنطقة الغربية.

2- بالنسبة للفرضيات الفرعية الأربع، فقد جاءت جميعها مقبولة:

أ- الفرضية الأولى: يوجد ارتباط طردي دال إحصائياً بين (رضا المستفيد) وفعالية التعليم العالي. وهذا يعني أن تحسين مستوى رضا المستفيدين في المكتبات الجامعية الليبية بالمنطقة الغربية يساهم بشكل مباشر في رفع فعالية التعليم العالي.

ب- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الحداثة للمواد العلمية، وزيادة فعالية التعليم العالي. وتؤكد هذه النتيجة أن توفير المواد العلمية الحديثة هو الركيزة الأساسية التي يلمس الباحثون والطلاب أثرها في فعالية تعليمهم الجامعي.

ج- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية، وزيادة فعالية التعليم العالي. وبالرغم من ثبوت الأثر، إلا أنه كان الأضعف مقارنة ببقية المتغيرات، مما يشير إلى أن أثر الخدمات الإلكترونية في المكتبات الليبية لا يزال يحتاج إلى تطوير تقني وبنية تحتية لتعظيم هذا الأثر في العملية التعليمية.

د- الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم الأكاديمي والإرشادي، وزيادة فعالية التعليم العالي وتؤكد هذه النتيجة أن الإرشاد الأكاديمي الذي يقدمه المكتبيون يساهم بشكل حقيقي في جودة المسار التعليمي للطلاب والباحثين ..

3- كشفت النتائج عن وجود قناعة عالية لدى المبحوثين بأهمية الجودة، ولكنها أظهرت قصوراً في الجوانب التقنية (الموقع الإلكتروني، قواعد البيانات).

4- أجمعت المقابلات على أن التحديث الدوري للمواد العلمية هو المطلب الأول للمستفيدين، مع وجود فجوة في مهارات التدريب على استخدام المكتبة الرقمية.

ثانياً: التوصيات

استناداً إلى النتائج المتوصل إليها، يوصي الباحث بما يلي:

1. تطوير مستمر للمواد العلمية في المكتبات الجامعية وتحديثها بشكل دوري لمواكبة التطورات العلمية والبحثية.
2. تعزيز الخدمات الإلكترونية من خلال تحديث المواقع الإلكترونية، وتيسير النفاذ إلى قواعد البيانات العالمية، وتوفير دعم فني مستمر.
3. تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية منتظمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس حول كيفية الاستفادة المثلى من خدمات المكتبة الإلكترونية والورقية.
4. تفعيل آليات رضا المستفيدين عبر استبانات دورية للتغذية الراجعة، واستخدام نتائجها في تحسين الخدمات.
5. تعزيز الدور الإرشادي للمكتبة بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس لتوجيه الطلبة في اختيار المراجع والمصادر المناسبة.
6. صياغة خطة وطنية موحدة لتطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية الليبية، بما يضمن تكامل الجهود بين الجامعات المختلفة وتوحيد معايير الأداء.

ثالثاً: المقترحات

انطلاقاً من حدود الدراسة الحالية ونتائجها، يقترح الباحث إجراء الدراسات المستقبلية الآتية:

1. إجراء دراسات مقارنة بين المكتبات الجامعية الليبية في مناطق مختلفة (الشرق، الغرب، الجنوب) لقياس الفروق في تطبيق معايير الجودة.
2. دراسة أثر المتغيرات الديموغرافية (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الصفة) على إدراك المستفيدين لجودة خدمات المكتبة.

3. إجراء دراساتٍ نوعيّةٍ معمّقة (Qualitative Studies) لفهم العوائق الإداريّة والماليّة والتشريعيّة التي تحدّ من تطبيق الجودة في المكتبات الجامعيّة.

4. استكشافُ إمكانيّة تطبيق نماذج الجودة الدوليّة (مثل ISO 9001، وEFQM، وTQM) في البيئة الليبيّة، وقياسُ مدى ملاءمتها.

5. دراسةُ العلاقة بين تطبيق الجودة في المكتبات ومتغيّراتٍ أخرى، مثل: مخرجات البحث العلمي، ورضا أعضاء هيئة التدريس، أو جودة العمليّة التعليميّة.

6. تقييم واقع جودة الخدمات المكتبية في ظل الأزمات (دراسة حالة للمكتبات المتضررة في ليبيا وسبل إعادة إعمارها معرفياً).

الخاتمة

يمثّل هذا الفصلُ ختامًا وحصيلةً للجانب التحليلي والتطبيقيّ في هذه الدراسة، حيث تمّ استخلاصُ النتائج المرتبطة بالفرضيات الرئيسيّة والفرعيّة، وتم فيه تثبيت قبول الفرضيات بناءً على البراهين الإحصائيّة، وصياغة التوصيات العمليّة التي يمكن أن تستفيد منها إدارات المكتبات الجامعيّة وصانعو القرار في قطاع التعليم العالي. كما تمّ اقتراح عددٍ من المسارات البحثيّة المستقبلية التي يمكن أن تُثري الموضوع وتُعزّز من تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعيّة الليبيّة.

المراجع (References):

اولا: القرآن الكريم:

1: المصحف الشريف، سورة الجمعة الآية 2.

2: المصحف الشريف، سورة هود الآية 88.

ثانيا: الكتب:

1: الجويبر عبد الرحمن ابراهيم (2008) ادارة الجودة الشاملة الاتقان في الفكر الاسلامي المعاصر الرياض: مطابع الرشيد.

2: الحيلة، وناصر الدين، وحمود، وتماما يعقوب (2015) الحوكمة مرتكز لتطبيق معايير ضمان الجودة تجربة جامعة الشرق الاوسط بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي السابع، ادارة الجودة والاعتماد في التعليم، المنطقة العربية لضمان الجودة في التعليم: الدار البيضاء، المغرب.

3: الترتوري، محمد عوض، الرقب، محمد زايد، الناصر، بشير مصطفى (2009) إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، عمان، درا الحامد للنشر والتوزيع.

4: الشمري، عبدالله بن الرشيد (2014) مبادئ ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

5: أبابطين، أ.د. عبدالحكيم بن عبدالمحسن، سمور، رضا (2019) الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بالتعليم العالي، السعودية، جامعة الملك سعود للنشر.

- 6: السيد، علي محمد (2011). موسوعة المصطلحات التربوية- عمان: المسيرة للنشر والتوزيع.
- 7: بدرالدين مصطفى (2011)، فلسفة ما بعد الحداثة ، عمان دار المسيرة لنشر والتوزيع.
- 8: بلال خلف السكارنة 2010.دراسات إدارية معاصرة. عمان: دار المسيرة، ص 201ز
- 9: البياتي ، محمود مهدي (2005) تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان.
- 10: البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية .الطبعة الأولى، دار الشروق، عمان، 1997.
- 11: جويلي، ايمان محمد علي (2013) ادارة الجودة الشاملة، الاسكندرية: المكتب العربي الحديث.
- 12: قدارة، محمد بن عيسي (2015) جودة التعليم العالي ومعايير التميز، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 13: همشري، عمر احمد، 2008، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الصفاء.
- 14: رزق الله، عابدة نخلة دليل الباحثين في التحليل الإحصائي .الطبعة الأولى، دار الكتب، القاهرة، 2002.
- 15: سمير كامل عاشور، سامية أبو الفتوح .الاختبارات اللامعلمية .الطبعة الأولى، معهد الإحصاء، 1995.
- 16: مراد، بشير عباس (2007) إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
- ثالثا: رسائل الماجستير والاطروحات:

- 1: ماجد محمد الخياط ومحمود عبد الله الخوالدة، تقييم مدي تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية، الجامعة الاسلامية، غزة عمادة شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، 2013.
- 2: صفاء عبد الرحمن مكي، تقييم خدمات المعلومات الالكترونية: دراسة تحليلية حالة مكتبات جامعة النيلين كلية الدراسات العليا الخرطوم، 2018.
- 3: ناجي، عازة عبد الله احمد، تقييم خدمات المعلومات الالكترونية بمكتبة جامعة افريقيا العالمية: 2019 جامعة النيلين، الخرطوم.

رابعاً: المجالات العلمية:

- 1: فوزي محمود اللافي الحسومي، تحديات جودة التعليم العالي في ليبيا: دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال المجلد 8 العدد 1 2021 الناشر جامعة مصراته كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
- 2: محمد احمد 2018، تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي دراسة حالة على جامعة الاسكندرية ،مجلة البحث العلمي والتطبيقي.
- 3: مروان سليم 2019، تأثير تطبيق معايير الجودة علي اداء المكتبات الجامعية، مجلة البحث الأكاديمي.
- 4: محمود عواد، 2018، تأثير المكتبات الجامعية في الاعتماد المؤسسي، حسانة محيي الدين، مجلة كيوسانس، العدد الاول ،دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، قطر.
- 5: د. شيرين حامد، 2018، برامج الدعم الأكاديمي استخدام البيانات ودعم المعلمين وصولاً لأداء أفضل لطلبتنا ، المركز الاقليمي للتخطيط التربوي.
- 6: عبد الهادي، دنيا محمد فتحي، معايير جودة الاداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية: دراسة تحليلية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2014.

- 7: شيماء بنت سعود البداعية، علي بن سيف العوفي، خلفان بن هيران الحجري، معايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية بجامعة السلطان قابوس، المؤتمر والمعرض السنوي الثالث والعشرين لجمعية المكتبات المتخصصة/فرع الخليج العربي، 2017.
- 8: علي، احمد، وهيثم، ومحمود، وخضور، صالح. (2008/2007) المكتبة المدرسية والتوثيق -دمشق: منشورات جامعة دمشق مركز التعليم المفتوح.
- 9: هباشي، علي احمد وادي، 2021، تقويم فاعلية الارشاد الطلابي ورضا المستفيد عنه: جامعة بيشة-كلية التربية نموذجاً: دراسة تحليلية، المجلد 17، ص 52، 83.
- 10: ابتسام خليفة سالم، 2019، التعليم في ليبيا وواقع تطبيق معايير الجودة الشاملة، مجلة كلية التربية جامعة الزاوية، العدد الخامس عشر.
- 11: نورالدين عسلي، وخديجة العقعاق ، 2019، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، دراسة عينة من كلية الاقتصاد جامعة المسيلة، مجلة البحوث الادارية والاقتصاد.

خامسا: المواقع الإلكترونية:

- 1: مدونة د. صفاء جمال صبحي عبد القادر :2022، <https://www.new-educ.com>
- 2: مجد خضر مقال عن البنية التحتية في مجلة موضوع 2016 <https://mawdoo3.com>
- 3: مجموعة ريناد المجد لتقنية المعلومات، فياض بيان:2023، <https://www.rmg-sa.com>
- 4: عليان، أ.د. حسين سالم مرجين (2018)، كلية الاداب جامعة طرابلس، معايير الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي - التحديات والرهانات، المعايير الوطنية الليبية في التعليم الجامعي أنموذجاً، دراسة أكاديمية منشورة على منصة *Academia.edu*

سادسا: المراجع الاجنبية:

1: Luyanda dube، ممارسات ضمان الجودة في المكتبات الجامعية في جنوب افريقيا، مجلة جنوب افريقيا للمكتبات وعلوم المعلومات، 2011.

2: Maria-manuela-moro-cabero and Marta de-la mano، ادارة الجودة في المكتبات الاكاديمية الصينية (مراجعة منهجية)، جامعة سالامانكا اسبانيا، 2024/03/25.

3: Central Eastern European Journal of Management and Economics Vol. 2, No. 3, 179-187, Sept. 2014.

4: Little, R. J. A. (1988). A test of missing completely at random for multivariate data with missing values. *Journal of the American Statistical Association*, 83(404), 1198–1202.

5: Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). Wiley.

6: Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

الملاحق

اسئلة المقابلة الشخصية

أولاً: أسئلة لأعضاء هيئة التدريس

محور: تطبيق معايير الجودة

- كيف تقيم مدى التزام المكتبة الجامعية في جامعتكم بتطبيق معايير الجودة؟
- هل لاحظت وجود خطة واضحة لتطوير خدمات المكتبة؟ وهل تم إشراككم في إعدادها أو مراجعتها؟

محور: رضا المستفيدين

- برأيك، هل خدمات المكتبة تلبى احتياجات الطلبة والباحثين بشكل كافٍ؟
- ما مدى تعاون موظفي المكتبة معكم في دعم العملية التعليمية؟

محور: الحداثة والتحديث

- هل تجد أن المصادر العلمية المتوفرة في المكتبة مواكبة للتخصصات الحديثة؟
- كيف ترى دور المكتبة في دعم البحث العلمي داخل الجامعة؟

محور: الخدمات الإلكترونية

- هل تستخدم الموقع الإلكتروني للمكتبة؟ وما رأيك في سهولة الوصول للمصادر الرقمية؟

- هل تم تدريبكم أو إشراككم في ورش عمل تتعلق باستخدام قواعد البيانات الإلكترونية؟

محور: الدعم الأكاديمي

- هل هناك تعاون فعلي بينكم وبين موظفي المكتبة في تقديم الدعم الأكاديمي للطلبة؟
- كيف تقيّم تأثير تطوير المكتبة على جودة التعليم في الجامعة؟

ثانياً: أسئلة لموظفي المكتبات الجامعية

محور: تطبيق الجودة

- ما هي أبرز معايير الجودة التي تعتمدونها في تقديم خدمات المكتبة؟
- هل توجد خطة تشغيلية واضحة لتطبيق الجودة؟ ومن يشارك في إعدادها؟

محور: رضا المستفيدين

- كيف تقيسون رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة؟ وهل يتم جمع التغذية الراجعة بشكل دوري؟

محور: الحداثة والتحديث

- ما آلية تحديث المصادر العلمية؟ وهل يتم التنسيق مع الأقسام الأكاديمية؟
- هل تواجهون تحديات في توفير مصادر إلكترونية حديثة؟

محور: الخدمات الإلكترونية

- ما هي أبرز الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة؟ وهل هناك دعم فني كافٍ؟
- هل يتم تدريبكم بشكل دوري على استخدام الأنظمة الإلكترونية وتطبيق الجودة؟

محور: الدعم الأكاديمي

- هل تقدمون خدمات إرشادية للطلبة والباحثين؟ وما مدى الإقبال عليها؟
- كيف تساهمون في تنظيم ورش عمل أو دورات تدريبية داخل المكتبة؟

ثالثاً: أسئلة لطلبة الدراسات العليا

محور: رضا المستفيدين

- هل تشعر أن خدمات المكتبة تلبي احتياجاتك البحثية والأكاديمية؟
- ما مدى سهولة الوصول إلى المصادر التي تحتاجها داخل المكتبة؟

محور: الحداثة والتحديث

- هل تجد أن المكتبة توفر مصادر حديثة ومتنوعة في مجال تخصصك؟
- هل تفضل استخدام المصادر الورقية أم الإلكترونية؟ ولماذا؟

محور: الخدمات الإلكترونية

- هل تستخدم الموقع الإلكتروني للمكتبة؟ وما رأيك في تجربة الاستخدام؟
- هل واجهت صعوبات في الوصول إلى قواعد البيانات أو المصادر الرقمية؟

محور: الدعم الأكاديمي

- هل استفدت من الورش أو الدورات التدريبية التي تنظمها المكتبة؟
- هل يساعدك موظفو المكتبة في البحث عن المراجع المناسبة؟

. دولة ليبيا

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الزاوية

كلية الاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإعداد رسالة الاجازة العالية (الماجستير) بعنوان "أثر تطبيق معايير الجودة علي فعالية التعليم العالي" دراسة على المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية.

حيث يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الجودة على فعالية التعليم العالي بالجامعات الليبية.

ويسر الباحث، أن يشكر لكم حسن تعاونكم بالتكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة بكل دقة وموضوعية.

علماً بأن هذه المعلومات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

يرجي وضع علامة (✓) امام الاختيار الذي يناسبك

شاكرين لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

كـ: الباحث

أولاً: البيانات الشخصية:

الصفة:

- عضو هيئة تدريس
 موظف في المكتبة الجامعية
 طالب جامعي

الجنس:

- ذكر
 انثي

سنوات الخبرة (خاص لأعضاء هيئة التدريس وموظفي المكتبات)

- أقل من خمس سنوات
 من 5 – 10 سنوات
 أكثر من عشر سنوات

اسم الجامعة:

ثانياً: التعرف على أثر تطبيق معايير الجودة علي فعالية التعليم العالي"
دراسة على المكتبات الجامعية بالمنطقة الغربية.

المحور الأول: أبعاد المتغير المستقل (معايير الجودة)

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الأول: رضا المستفيد لتطبيق معايير الجودة					
1	يتم تطبيق معايير الجودة بشكل منهجي داخل المكتبة الجامعية .					

					2	هناك رضا عام عن خدمات المكتبة الجامعية
					3	توجد خطة واضحة لتطبيق معايير الجودة داخل المكتبية
					4	طاقم العمل في المكتبة متعاون ومتفاعل مع احتياجات المستفيدين
					5	استطيع الوصول بسهولة إلى الموارد التي احتاجها
					6	خدمات المكتبة تلبي كل التوقعات.
					7	تسهم خدمات المكتبة في تحسين جودة التحصيل الاكاديمي
البعد الثاني: الحداثة للمواد العلمية لتطبيق معايير الجودة						
					1	تتوفر في المكتبة مصادر علمية حديثة ومتنوعة
					2	يتم تحديث المواد العلمية بشكل دوري
					3	اجد في المكتبة المصادر المناسبة لمجال تخصصي
					4	توجد خيارات متعددة بين المصادر الورقية والالكترونية
					5	ادارة المكتبة ملتزمة بتحديث خدماتها وفقاً لمتطلبات الجودة
					6	المكتبة تساعد في دعم البحث العلمي داخل الجامعة
					7	تعمل المكتبة على توفير المصادر الرقمية وخدمة المعلومات عبر الانترنت.
البعد الثالث: الخدمات الالكترونية لتطبيق معايير الجودة						
					1	توفر المكتبة خدمات إلكترونية تسهل الوصول للمصادر
					2	الموقع الالكتروني للمكتبة مفيد وسهل الاستخدام
					3	الوصول إلى قواعد البيانات الكترونية بصورة سهلة.
					4	الدعم الفني متاح عند الحاجة لاستخدام الخدمات الالكترونية
					5	يتم تدريب موظفي المكتبة علي تطبيق معايير الجودة
					6	تطبيق الجودة في المكتبة يعزز فعالية العملية التعليمية

					7	تساهم المكتبات في دعم البحث العلمي من خلال تنظيم ورش عمل حول مهارات البحث.
البعد الرابع: الدعم الاكاديمي والإرشادي لتطبيق معايير الجودة						
					1	تقدم المكتبة خدمات ارشادية للباحثين والطلبة
					2	توجد ورش عمل و دورات تدريبية حول استخدام المكتبة
					3	يساعد موظفو المكتبة في البحث عن المراجع المناسبة
					4	هناك تعاون بين المكتبة واعضاء هيئة التدريس في تقديم الدعم الاكاديمي
					5	هناك تطور ملحوظ في الخدمات التعليمية نتيجة تطوير المكتبة
					6	تسهم المكتبة في توفير المصادر الاكاديمية المطلوبة للطلاب والاساتذة.
					7	تسهم المكتبة في توفير بيئة عمل مناسبة.

المحور الثاني: المتغير التابع (فعالية التعليم العالي)

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	ساهم الاعتماد على مصادر المكتبة في تحسين المعدل الأكاديمي العام للطلاب.					
2	أدى توفر المراجع الحديثة إلى رفع جودة البحوث العلمية والمشاريع الدراسية					
3	تساهم الخدمات المكتبية في تنمية مهارات التعلم الذاتي والبحث لدى الطلبة.					
4	هناك تحسن ملحوظ في سرعة إنجاز المتطلبات الأكاديمية بفضل الخدمات الإلكترونية للمكتبة					
5	تدعم المكتبة قدرة أعضاء هيئة التدريس على تحديث المناهج الدراسية باستمرار.					
6	تساهم البيئة المكتبية في خلق مناخ أكاديمي مشجع على الإبداع والابتكار					

					7	ينعكس تطبيق معايير الجودة في المكتبة إيجاباً على التقييم العام للمؤسسة التعليمية
					8	تساعد المكتبة في ردم الفجوة بين المقررات النظرية والتطبيقات البحثية الحديثة.

قائمة محكمين الاستبانة

ر.م	الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة التابع لها
1.	إبراهيم عيسي	أستاذ دكتور	تحليل بيانات	جامعة الزاوية
2.	عبدالمنعم المحروق	أستاذ دكتور	إدارة	جامعة غريان
3.	نادية الطويل	دكتورة	إدارة مكتبات	الجامعة المفتوحة
4.	نادية شعرون	دكتورة	إدارة	جامعة الزاوية
5.	رنا قباصة	أستاذة	تحليل بيانات	جامعة الزاوية