

قياسات جودة الخدمات من منظور المستفيد في المكتبات الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة استطلاعية

د. خالد أحمد إبراهيم أبوسن

دكتوراه في المكتبات وعلوم المعلومات من جامعة مالايا - ماليزيا

مدير إدارة المكتبات في الجامعة القاسمية بالشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة حالياً

عميد شؤون المكتبات بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا سابقاً.

kabusin@alqasimia.ac.ae

المخلص:

تولي الجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة اهتماماً متزايداً بجودة خدمات المكتبات وممارسات التقييم في إطار معايير لجنة الاعتماد الأكاديمي، وذلك ضمن الجهود الرامية إلى دعم ضمان الجودة والتحسين المستمر. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ممارسات تقييم جودة خدمات المكتبات في المكتبات الجامعية بدولة الإمارات، مع التركيز على الجهات المسؤولة عن التقييم، وأدوات القياس المستخدمة، ومستوى التنسيق المؤسسي، ومدى توظيف نتائج التقييم في تطوير الخدمات.

اعتمدت الدراسة المنهج المختلط، من خلال جمع البيانات عبر الاستبيانات والمقابلات شبه المقننة مع مديري وموظفي المكتبات في عدد من الجامعات خلال عام ٢٠٢٥، مع دعم التحليل بالأساليب الكمية والنوعية. أظهرت النتائج أن عمليات التقييم تُدار بصورة رئيسية من قبل وحدات ضمان الجودة، مع محدودية مشاركة إدارات المكتبات، إضافة إلى



الاعتماد على أدوات تقييم داخلية غير موحدة. كما بينت النتائج أن الممارسات الحالية لا تغطي بشكل كافٍ بعض أبعاد جودة الخدمة، ولا سيما التفاعل الإنساني ودقة الخدمة وموثوقيتها. ويُستخدم التقييم في الغالب لأغراض الاعتماد الأكاديمي، أكثر من كونه أداة استراتيجية للتخطيط المؤسسي والتحسين المستمر.

وتؤكد الدراسة أهمية تبني أطر قياس معيارية، وتعزيز دور إدارات المكتبات في عمليات التقييم، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات ودعم اتخاذ القرار المبني على الأدلة في المكتبات الأكاديمية.

Abstract:

Academic Universities in the United Arab Emirates are placing increasing emphasis on library service quality and assessment practices within the framework of Commission for Academic Accreditation standards, as part of broader efforts to support quality assurance and continuous improvement. This study examines library service quality assessment practices in UAE university libraries, focusing on responsible evaluation bodies, assessment instruments, levels of institutional coordination, and the utilization of assessment outcomes in service development.

A mixed-methods approach was adopted, combining questionnaires and semi-structured interviews with library managers and staff across several universities in 2025, and supported by both quantitative and qualitative analysis.

The findings reveal that evaluation processes are predominantly led by quality assurance units, with limited involvement from library administrations and a continued reliance on internally developed, non-standardized assessment tools. The results further indicate that existing practices do not fully capture key dimensions of service quality, particularly human interaction, service accuracy, and reliability. Moreover, assessment outcomes are primarily used for accreditation



compliance rather than as a strategic input for institutional planning and continuous improvement.

The study underscores the need for adopting standardized assessment frameworks and strengthening the role of library administrations in evaluation processes to enhance service quality and support evidence-based decision-making in academic libraries.

الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمات المكتبية، المكتبات الجامعية، قياس جودة الخدمات، إدارة الجودة، التنسيق المؤسسي، التحسين المستمر، الإمارات العربية المتحدة.

Keywords:

Library Service Quality ,Academic Libraries ,Service Quality Measurement ,Quality Management ,Institutional Coordination , Continuous Improvement ,United Arab Emirates

أولاً: الإطار المنهجي

١/١ مقدمة

تُعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية في دعم العملية التعليمية والبحثية في المؤسسات الأكاديمية، حيث توفر الموارد المعلوماتية اللازمة لتلبية احتياجات طلاب البكالوريوس، طلاب الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس. في دولة الإمارات العربية المتحدة، التي تسعى لتكون مركزاً عالمياً للتعليم العالي والبحث العلمي ضمن رؤية الإمارات ٢٠٣٠، تبرز أهمية المكتبات الجامعية كجزء لا يتجزأ من تحقيق هذه الرؤية (عبد الحميد، ٢٠١٤). تتمثل الوظيفة الأساسية للمكتبة الجامعية في تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات المستفيدين، الذين يُعتبرون الحكم الأساسي على جودة هذه الخدمات بناءً على تجاربهم الفعلية (Hernon & Altman, 2010). أشار Larson و Owusu-Acheaw (2012) إلى أن المكتبات الأكاديمية تلعب دوراً حيوياً في



دعم التعليم والبحث من خلال توفير مصادر متنوعة تشمل الكتب، الدوريات العلمية، وقواعد البيانات الإلكترونية. كما أكدت Effah (١٩٩٨) أن المكتبات الجامعية تُعد العمود الفقري للجامعة، حيث تساهم في تحقيق أهدافها الأكاديمية والبحثية. وفي السياق ذاته، جادل Kargbo (٢٠٠٢) بأن المكتبة الجامعية تُعتبر مقياساً رئيسياً لجودة التعليم في المؤسسة، حيث تُحكم جودتها بناءً على قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين. لا يمكن للمكتبة تحقيق هدفها في أن تكون مصدر إشعاع فكري وعلمي إلا بمعرفة مستفيديها ومعرفة حاجاتهم المعلوماتية ومن ثم تلبيتها وتحقيق رضاهم، لأن المستفيد هو الحكم الرئيسي على جودة الخدمة، فهو يقيم ويحكم على جودة المكتبة بناءً على الخدمة المقدمة له فعلاً. أوضح HERNON و Altman (2010)، أن قدرة المكتبة على جذب وإرضاء المستفيد تعتمد على عنصرين أساسيين هما معرفة حاجة المستفيد، ومعرفة توقعاته. لذا على المكتبة أن تتعرف على حاجات وتوقعات المستفيد، وتتابع تطورها وتحلل ذلك بصورة مستمرة، حتى تحقق رضا دائماً له.

٢/١ مشكلة الدراسة:

تولي الجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة اهتماماً متزايداً بقياس جودة خدماتها المختلفة، بما في ذلك خدمات المكتبات الجامعية، باعتبار ذلك جزءاً من جهود التحسين المستمر وضمان جودة الأداء المؤسسي. وينسجم هذا الاهتمام مع توجهات مفوضية الاعتماد الأكاديمي (Commission for Academic Accreditation [CAA]) التي تؤكد أهمية توفير بيئة تعليمية داعمة تتضمن مصادر تعلم وخدمات معلوماتية ملائمة لاحتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والبرامج الأكاديمية، بما

يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية وتعزيز جودة مخرجاتها (Commission for Academic Accreditation [CAA], 2024). كما تعد عمليات الترخيص والاعتماد الأكاديمي التي تشرف عليها الجهات المختصة في دولة الإمارات إطاراً لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، من خلال المراجعة والتقييم المستمرين لممارساتها الأكاديمية والإدارية (Ministry of Education, 2023).

ورغم هذا الاهتمام المتزايد بالجودة والذي يتضمن قياساً لجودة المكتبات في الجامعات الإماراتية، تكشف الخبرة الميدانية للباحث، إلى جانب متابعته لممارسات القياس المتعلقة بالمكتبة في عدد من الجامعات الإماراتية، عن وجود عدد من التحديات التي قد تحد من الإفادة الكاملة من هذه القياسات. ويتمثل أحد أبرز هذه التحديات في أن مسؤولية قياس رضا المستفيدين غالباً ما تقع على عاتق وحدات ضمان الجودة بالجامعات، حيث تتولى تصميم أدوات القياس وتنفيذها وتحليل نتائجها، في حين تكون مشاركة إدارات المكتبات محدودة في مراحل تحديد مؤشرات القياس، وتصميم أدوات التقييم، وتحليل النتائج وتفسيرها.

وقد يؤدي هذا الوضع إلى ضعف ارتباط أدوات القياس المستخدمة بطبيعة الخدمات المكتبية وخصوصيتها، رغم أن المكتبات تعد الجهة الأكثر معرفة بتفاصيل الخدمات المقدمة، ومصادر المعلومات المتاحة، وسلوك المستفيدين، والتحديات المرتبطة بتقديم الخدمة. وتؤكد الأدبيات أهمية مشاركة الجهة المقدمة للخدمة في مختلف مراحل عملية التقييم؛ لما لذلك من أثر في تعزيز فهم نتائج القياس وتحويلها إلى خطط تطويرية.



فقد أوضحت دراسة (2016) Carlsson أن مشاركة العاملين في المكتبة في عمليات الجودة والتخطيط الاستراتيجي أسهمت في تعزيز الفهم المشترك لعمليات التغيير، وزيادة شعور الموظفين بملكية عملية التطوير، وتوجيه أنشطة المكتبة نحو التركيز بصورة أكبر على المستفيدين. كما أكد Oakleaf (2010) أن مشاركة المكتبات في عملية التقييم ضرورية لربط نتائج القياس بأهداف المؤسسة التعليمية واحتياجات المستفيدين.

ومن ناحية أخرى، لاحظ الباحث أن مفوضية الاعتماد الأكاديمي تمنح الجامعات مرونة في تصميم أدوات قياس رضا المستفيدين عن مصادر التعلم والخدمات المساندة، دون إلزامها باستخدام أدوات معيارية محددة. وقد أدى ذلك إلى اعتماد بعض الجامعات على استبانات داخلية غير معيارية تختلف من مؤسسة إلى أخرى، وتركز غالبًا على قياس مستوى الرضا العام عن عناصر مثل مجموعات الكتب، وقواعد البيانات، وساعات العمل، والمرافق، والموقع الإلكتروني، باستخدام أسئلة مباشرة حول مستوى الرضا.

وعلى الرغم من أهمية هذه المؤشرات، فإنها قد لا تغطي جميع أبعاد جودة الخدمة المكتبية بصورة شاملة؛ إذ تختلف عن الأدوات العالمية المعيارية مثل SERVQUAL و LibQUAL+ التي تقيس الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكهم الفعلي للخدمة، وتتناول أبعادًا متعددة تشمل الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والجوانب المادية، إضافة إلى التحكم في الوصول إلى المعلومات، ودور المكتبة بوصفها بيئة للتعلم والبحث (Parasuraman et al., 1988; Cook et al., 2001; Association of Research Libraries, 2024).

كما دعمت المقابلات التي أجراها الباحث مع عدد من مديري المكتبات والعاملين بها هذه الملاحظات؛ إذ أظهرت أن نتائج استبانات رضا المستفيدين لا تُشارك دائماً مع إدارات المكتبات بالصورة التي تمكنها من تحليلها والإفادة منها في تطوير الخدمات. كما كشفت المقابلات أن بعض إدارات المكتبات لا تجري دراسات مستقلة ومنظمة لقياس جودة خدماتها، نتيجة اعتبار القياس المؤسسي من اختصاص وحدات ضمان الجودة، مما قد يؤدي إلى محدودية مشاركة المكتبات في دورة التقييم الكاملة، بدءاً من تحديد مؤشرات القياس وتصميم الأدوات، وانتهاءً بتحليل النتائج وتوظيفها في خطط التحسين.

وتتضح أهمية هذه الملاحظة في ضوء أن الهدف من تقييم خدمات المكتبات الجامعية لا يقتصر على جمع البيانات وإنتاج المؤشرات، وإنما يتمثل في توفير معلومات تساعد إدارة المكتبة على التعرف على مواطن القوة والضعف، وتحديد فرص التحسين، وتطوير الخدمات بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين. فالتقييم يمثل أداة إدارية تساعد المكتبات على قياس مستوى الأداء وفق معايير الكفاءة والفاعلية، ومراجعة مدى ملائمة الموارد المادية والبشرية والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة، وتحليل ما تم إنجازه، وتحديد الاحتياجات المستقبلية، ووضع الخطط والاستراتيجيات التي تسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق التحسين المستمر (العز، ٢٠٢٤).

وفي السياق ذاته، أوضح عمروش وعبد الهادي (٢٠٢٤) أن القياس يمثل أداة أساسية لدعم متخذي القرار؛ إذ يساعد في التعرف على مستويات الأداء، والكشف عن نقاط القوة والضعف، والتخطيط للمستقبل، كما يوفر مؤشرات حول كفاءة العاملين ويسهم في تحديد الاحتياجات التدريبية. ومن



ثم فإن مشاركة نتائج القياس مع إدارات المكتبات لا تعد إجراءً تكميليًا، وإنما تمثل شرطاً أساسيًا لتحويل التقييم من عملية رصد ومتابعة إلى أداة فاعلة للتطوير والتحسين المبني على الأدلة.

وبناءً على ذلك، فإن محدودية مشاركة نتائج تقييم جودة الخدمات مع إدارات المكتبات قد تحرمها من الاستفادة من المعلومات المتاحة في التعرف على نقاط القوة لتعزيزها، وتشخيص جوانب الضعف ومعالجتها، وفهم توقعات المستفيدين، وتحديد أولويات تطوير الخدمات، ودعم التخطيط الاستراتيجي القائم على الأدلة .

ومن جهة أخرى، فإن قيمة تقييم خدمات المكتبات لا تتحقق بمجرد جمع البيانات وإنتاج المؤشرات، وإنما من خلال استخدام نتائج التقييم في اتخاذ القرارات التطويرية وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين. فقد أوضح (Oakleaf 2010) أن بعض مشروعات تقييم المكتبات قد لا تحقق أثرها المتوقع عندما تتوقف عند مرحلة جمع البيانات ولا تنتقل إلى مرحلة استخدام النتائج في اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين. كما أوضح Zaugg et al. (2022) أن تقييمات المكتبات لا تقتصر وظيفتها على جمع البيانات، وإنما تُستخدم لإظهار قيمة المكتبة ودعم عملية اتخاذ القرار. وأشاروا إلى أن بعض عمليات التقييم قد لا تحقق أثرها الكامل عندما ينفصل من يقومون بإجراء التقييم عن الجهات التي تستخدم نتائجه في اتخاذ القرارات؛ ولذلك فإن استكمال دورة التقييم يتطلب توظيف نتائج القياس في تحديد الإجراءات التطويرية التي تسهم في تحسين خدمات المكتبة. ومن ثم فإن مشاركة نتائج القياس مع إدارات المكتبات تعد عنصرًا أساسيًا لتحويل التقييم من نشاط تقويمي إلى أداة استراتيجية للتحسين المستمر. عليه يرى الباحث أن التركيز

على جمع البيانات لأغراض الاعتماد الأكاديمي فقط قد يؤدي إلى التعامل مع القياس بوصفه إجراءً لاستيفاء المتطلبات، بدلاً من اعتباره أداة استراتيجية لتحسين المؤسسي، في حين يجب النظر إلى الاعتماد الأكاديمي باعتباره فرصة لتحسين المؤسسي، من خلال توظيف إجراءات الاعتماد في دعم مبادرات إدارة الجودة، وتحديد مجالات التطوير، وتطبيق استراتيجيات قائمة على الأدلة لتعزيز أداء مؤسسات التعليم العالي. (Iqbal et al., 2025)

وفي ضوء ما سبق، تتمثل مشكلة البحث في وجود تحديات مؤسسية ومنهجية مرتبطة بممارسات قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة، تتمثل في محدودية مشاركة إدارات المكتبات في عمليات القياس، والاعتماد على أدوات غير معيارية قد لا تغطي جميع أبعاد جودة الخدمة، وضعف الاستفادة من نتائج التقييم في تحسين الخدمات ودعم التخطيط واتخاذ القرار. ومن ثم تسعى هذه الدراسة إلى تحليل واقع ممارسات قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة، والكشف عن التحديات المرتبطة بها، واقتراح سبل تطويرها في ضوء أفضل الممارسات الدولية.

٣/١ تساؤلات الدراسة:

- سعت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:
- ما واقع ممارسات قياس جودة الخدمات المكتبية في الجامعات بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
 - ما الجهات المسؤولة عن عمليات قياس جودة الخدمات المكتبية، وما مستوى مشاركة إدارات المكتبات في هذه العمليات؟



- إلى أي مدى تغطي أدوات القياس المستخدمة أبعاد جودة الخدمات المكتبية وفق النماذج والمعايير المتخصصة في هذا المجال؟
- كيف يتم توظيف نتائج قياس جودة الخدمات المكتبية في تطوير الخدمات، ودعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار؟
- ما أبرز التحديات المؤسسية والتنظيمية التي تواجه عمليات قياس جودة الخدمات المكتبية في الجامعات الإماراتية؟

٤/١ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- أ- التعرف على واقع ممارسات قياس جودة الخدمات المكتبية في الجامعات الإماراتية، من خلال:
 - تحديد الجهات المسؤولة عن عمليات القياس داخل الجامعة.
 - التعرف على الأدوات والأساليب المستخدمة في قياس جودة الخدمات المكتبية.
 - استكشاف آليات تطبيق نتائج القياس والإفادة منها في تطوير الخدمات.
- ب- استكشاف التحديات المؤسسية التي تواجه المكتبات الجامعية في إدارة وقياس جودة الخدمات.
- ت- تقديم توصيات ومقترحات عملية تسهم في تطوير ممارسات قياس جودة الخدمات المكتبية وتعزيز دورها في دعم التحسين المستمر ومتطلبات ضمان الجودة.

٥/١ أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف واقع قياسات رضا المستفيدين وجودة الخدمة من منظور المستفيدين في المكتبات الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة، مع التركيز على العمليات الإدارية والتعريف بأدوات القياس المستخدمة ومدى فعاليتها في استكشاف حاجات وتوقعات المستفيدين، ومن ثم تحسين جودة الخدمة المكتبية. تُعد هذه الدراسة من ضمن الدراسات الرائدة في العالم العربي - بحسب علم الباحث - التي تقدم وصفاً وتحليلاً منهجياً لممارسات المكتبات الجامعية في قياس جودة الخدمة المكتبية من منظور المستفيدين. تركز الدراسة على كيفية تصميم وتنفيذ أدوات القياس كإجراء إداري، وتقييم ملاءمتها، واستثمار نتائجها بشكل فعال في تحسين الخدمات وتعزيز التخطيط الاستراتيجي، مما يساهم في تطوير ممارسات المكتبات الجامعية على نحو مستدام. ومن خلال مراجعة الباحث للأدبيات السابقة، مثل دراسات الخطيب (٢٠١٧) والخوالدة والخياط (٢٠١٣)، أظهرت مراجعة الباحث أن أغلب الدراسات العربية ركزت على قياس جودة الخدمات المكتبية من منظور المستفيدين، مع اعتماد نماذج معيارية مثل SERVQUAL (العطاب، ٢٠١٥؛ عباس، ٢٠٠٥؛ الغيلي، ٢٠١٨؛ الجلي، ٢٠٠٩؛ والمخلافي وآل كردم، ٢٠١٩) و LibQUAL+ (مصطفى، ٢٠١٩؛ معتوق، ٢٠١٦؛ الغربي وآخرون، ٢٠١٨؛ حسنين، ٢٠٢٤؛ ورديف، ٢٠٢١؛ ومهدي وسلاري، ٢٠٢٣). بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت تطبيق معايير الجودة الشاملة (حسين، ٢٠١٠؛ الغامدي والسفلان، ٢٠٠٦؛ العطاب وعبدالعزیز، ٢٠١٦؛ جرادات، ٢٠١٤؛ منصور، ٢٠١٣؛ وإبراهيم وأحمد، ٢٠١٤). حيث لاحظ الباحث أن الغالب في هذه الدراسات أنها



دراسات ميدانية أجريت لقياسات تجرى لمرة واحدة، وليس كدراسات تتناول القياسات كممارسة إدارية مستمرة في المؤسسة.

تساهم هذه الدراسة في تقليص الفجوة المعرفية حول ممارسات قياسات جودة الخدمة المكتبية من منظور المستفيدين في الدول العربية بشكل عام، وفي دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل خاص، من خلال تقديم رؤى حول كيفية تطبيق هذه القياسات، تحديد العوائق المرتبطة بها، وتحديد الجهات المسؤولة عن تنفيذها. وتتميز الدراسة بتركيزها على الواقع الإداري للمكتبات الجامعية ودورها في التخطيط الإداري الاستراتيجي الذي يلي حاجات المستفيدين، مما يساهم في تحقيق التميز الأكاديمي المتوافق مع رؤية الإمارات ٢٠٣٠ (عبد الحميد، ٢٠١٤). وأخيراً، تمثل الدراسة مدخلاً علمياً لمزيد من الدراسات والبحوث التي تُعنى بالممارسات الإدارية للمكتبات الجامعية في قياس جودة الخدمات المكتبية في الدول العربية، الأمر الذي يعزز قيمتها بوصفها دراسة رائدة تساهم في سد فجوة بحثية واضحة في الأدبيات ذات الصلة.

٦/١ حدود الدراسة:

تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في تناول واقع قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، من خلال التعرف على الجهات المسؤولة عن عمليات القياس، وأدوات القياس المستخدمة، ومدى تغطية هذه الأدوات لأبعاد جودة الخدمة المكتبية، إضافة إلى دراسة مستوى التنسيق بين إدارات المكتبات ووحدات ضمان الجودة، ومدى الاستفادة من نتائج القياسات في تطوير الخدمات وتحسينها. أما الحدود المكانية للدراسة فتشمل تسع جامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما يمثل عينة من مؤسسات التعليم العالي

بالدولة. وتتمثل الحدود البشرية في مديري المكتبات والعاملين فيها ممن لديهم خبرة أو مشاركة في عمليات قياس جودة الخدمات أو التعامل مع ممارسات الجودة المؤسسية. بينما تتمثل الحدود الزمنية للدراسة في الفترة التي جُمعت خلالها بيانات الدراسة، وذلك من يناير إلى أغسطس ٢٠٢٥.

٧/١ مراجعة الأدبيات السابقة:

ركزت أغلب الدراسات المتعلقة بقياس جودة الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية على منظور المستخدمين، مع اعتماد نماذج معيارية مثل SERVQUAL و LibQUAL+، إضافة إلى الدراسات التي تناولت تطبيق معايير الجودة الشاملة.

SERVQUAL: استخدم هذا المقياس لتقييم الفجوة بين توقعات المستخدمين وإدراكهم للخدمات، غالبًا ضمن دراسات ميدانية لمرة واحدة، دون ربطها بممارسات إدارية مستمرة. ومن أبرز الدراسات: العطاب (٢٠١٥) بجامعة صنعاء، عباس (٢٠٠٥) بجامعة الملك عبدالعزيز، الغيلي (٢٠١٨)، الجلي (٢٠٠٩)، والمخلافي وآل كردم (٢٠١٩).

LibQUAL+: ركز على ثلاثة أبعاد: جودة الخدمة، المكان، والتحكم في المعلومات، مع دراسات مثل مصطفى (٢٠١٩) بجامعة المنوفية، معتوق (٢٠١٦) بجامعة أم القرى، الغريبي والكندي والصقري (٢٠١٨) بجامعة السلطان قابوس، بالإضافة إلى حسنين (٢٠٢٤)، ورديف (٢٠٢١)، ومهدي وسلاوي (٢٠٢٣). وبينت النتائج أهمية المقياس في قياس رضا المستخدمين، لكنه غالبًا ما بقي ضمن الدراسات الأكاديمية دون استخدامه كأداة إدارية دورية.



الجودة الشاملة: تناولت الدراسات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، بالاعتماد على مؤشرات الأداء والمعايير الدولية مثل ISO 11620 ومعايير الاعتماد الأكاديمي، من أبرزها: دراسات حسين (٢٠١٠) بجامعة الخرطوم، الغامدي والسفلان (٢٠٠٦) بجامعة الملك عبدالعزيز، العطاب وعبدالعزيز (٢٠١٦)، جرادات (٢٠١٤)، منصور (٢٠١٣)، وإبراهيم وأحمد (٢٠١٤). وأظهرت النتائج تفاوتاً في التطبيق، وغالباً ما كانت المبادرات جزئية أو تقييمية دون قياس دوري مستمر.

خلاصة: تُظهر الأدبيات أن معظم الدراسات تعاملت مع القياس بوصفه نشاطاً بحثياً مؤقتاً، مع قصور في ربط أدوات القياس بالتطوير المؤسسي. ومن هنا تأتي الفجوة البحثية التي تعالجها هذه الدراسة، عبر تحليل قياسات جودة الخدمات المكتبية كممارسة إدارية مستدامة، مع التركيز على استخدام أدوات القياس وتوظيف نتائجها في تحسين الأداء والخدمات.

ثانياً: الإطار النظري

١/٢ مقدمة:

تطورت دراسات جودة الخدمة من منظور الزبون منذ خمسينيات القرن العشرين على يد خبراء بارزين مثل Deming، Juran، وCrosby، Taylor، Feigenbaum، وPeters، إذ نشأت في القطاع الصناعي وامتدت بعدها إلى القطاعات الخدمية الأخرى (Manjunatha & Shivalingaiah, 2004) ومع الصحوة الاستهلاكية التي شهدتها فترة الثمانينيات، أوضح Crosby أن الجودة الشاملة أصبحت محور اهتمام الشركات، بعد أن تحولت من التركيز على المنتج إلى التركيز على الخدمة وتصورات الزبون وتوقعاته (Miller, 2008). وقد جذب هذا الاتجاه اهتمام



خبراء التسويق مثل Kotler و Garvin و Levitt، وأسهم في تطوير نماذج متعددة لقياس الجودة (Manjunatha & Shivalingaiah, 2004). في عام ١٩٨٥، أجرى Parasuraman و Zeithaml و Berry دراسة استكشافية حددوا من خلالها عشرة معايير لجودة الخدمة:

الثقة (Reliability)، الاستجابة (Responsiveness)، الكفاءة (Competence)، الوصول (Accessibility)، المصداقية (Credibility)، الاتصال (Communication)، الأمان (Security)، التفهم/التعاطف (Understanding/Empathy)، الكياسة (Courtesy)، والملموسات (Parasurama et al., 1985). ثم طوّر الفريق عام ١٩٨٨ مقياس SERVQUAL بدمج هذه المعايير في خمسة أبعاد رئيسية: الملموسات (Tangibles)، الاعتمادية (Reliability)، الاستجابة (Responsiveness)، الضمان (Assurance)، والتعاطف (Empathy)، ليصبح أداة شائعة تحتوي على ٢٢ عبارة (Caruana et al., 2000).

كما طوروا نموذج الفجوات لجودة الخدمة (Gaps Model for Service Quality) الذي تضمن خمس فجوات:

١. فجوة المعرفة (Knowledge Gap): الفرق بين توقعات الزبون وإدراك مقدم الخدمة لهذه التوقعات.
٢. فجوة السياسات (Policy Gap): الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء والسياسات والإجراءات المطبقة لضمان جودة الخدمة. أي الفرق بين ما تعرفه الإدارة عن احتياجات العملاء وبين كيفية ترجمة

هذه المعرفة إلى إجراءات وخطط عملية تحقق جودة الخدمة فعلياً وفق توقعات المستفيد.

٣. فجوة التوصيل (Delivery Gap): الفرق بين مواصفات جودة الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً.

٤. فجوة الاتصال (Communication Gap): الفرق بين الخدمة المقدمة فعلياً والوعود التي يقدمها مزود الخدمة للزبون.

٥. فجوة جودة الخدمة (Service Quality Gap): الفرق بين توقعات الزبون للخدمة وإدراكه الفعلي للخدمة التي تلقاها (Cullen, 2001).

ويوضح Cullen (٢٠٠١) أن معظم الدراسات قد ركزت على الفجوة الخامسة المتعلقة بالفرق بين توقعات الزبون وإدراكه للخدمة المقدمة له. وفي قطاع المكتبات، أظهرت دراسة ميدانية أن الفجوة الخامسة تساعد على تقييم مدى تطابق الخدمات المقدمة مع توقعات المستفيدين، مما يتيح التعرف على نقاط القوة والضعف في الخدمات المكتبية (Al-Qallaf, 2016).

يرى Blixrud (2003) أن لمقياس SERVQUAL فوائد متعددة، أبرزها تحديد احتياجات المستفيدين، قياس الأداء، ودعم عمليات التحسين والتسويق (Brendan, 2014). وقد عرّف Parasuraman وزملاؤه جودة الخدمة بأنها "قدرة المنشأة على تلبية أو تجاوز توقعات الزبون (Parasurama et al., 1988)، بينما عرفها Lewis و Booms بأنها "مدى مطابقة الخدمة لتوقعات الزبون" (Lewis & Booms, 1983). وأكد Praeg و Spath على أهمية تقديم خدمات تتمحور حول الزبون (Praeg & Spath, 2001)، في حين اعتبر كل من Herson و Altman أن جودة الخدمة تتمثل في تقليص

الفجوة بين توقعات الزبون وإدراكه وخبرته الفعلية، أي في التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون (Musyoka, 2013).

٢/٢ جودة خدمة المكتبات من منظور المستفيدين:

تأثر مجال المكتبات وعلوم المعلومات بالدراسات التسويقية والإدارية التي اعتبرت المستفيد بمثابة الزبون، مما عزز فلسفة الجودة والجودة الشاملة في الخدمات المكتبية. ويُنظر إلى جودة الخدمة من منظورين: داخلي يعتمد على المرافق والموظفين والمصادر والخدمات وفق رؤية الإدارة، وخارجي يركز على تقييم المستفيد ورضاه (Musyoka, 2013 ؛ Hernon & Altman, 2010). وقد أشار Hébert (1994) إلى أن غياب الانسجام بين مقاييس الإدارة ومقاييس المستفيدين يؤدي إلى فجوة في الجودة. وأوضح (2002) Kyrillidou أن قياس الجودة من منظور المستفيد لم يُطبق إلا مع مطلع القرن الحادي والعشرين، حيث مثّل التحول من التقييم الكمي للمدخلات إلى التقييم النوعي للمخرجات والاعتمادية، وهو ما أكدته دراستي (2008) Miller و Adam (2017). وقد أشار Calvert (2008) إلى أن الاتجاه الأبرز حديثاً هو الانتقال من مقاييس المدخلات والمخرجات إلى مقاييس النتائج والتأثير المباشر على المستفيدين، بينما أوضح Melo و Sampaio (٢٠٠٦) أن المدخلات (inputs) تعني المصادر المختلفة على سبيل المثال المال، الموظفين، المساحة، المجموعات، أدوات تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المكتبة، بينما المخرجات (outputs) هي حجم العمل الذي تنتجه المكتبة ويمكن تحديده وبالتالي يسهل تقييمه مثل عدد الكتب المعارة، عدد الاسئلة المرجعية التي تمت الاجابة عليها. أما النتائج (outcomes) فتشير إلى التغير الذي يطرأ على المستفيدين جراء استخدامهم لمصادر المكتبة والفائدة التي



حدثت نتيجة استخدامهم لها (Melo & Sampaio, 2006). كما أن التطور التقني، إلى جانب المنافسة المتنامية من مصادر المعلومات عبر الإنترنت، قد فرض على المكتبات الجامعية ضرورة مواكبة هذه التحولات والتفاعل المستمر مع الطلبة لفهم حاجاتهم وسلوكهم البحثي (Cullen, 2001). ويُعد قياس رضا المستفيدين وسيلة إدارية لتقييم فاعلية المكتبة، كشف أوجه القصور، والتخطيط لتحسين الخدمة (Ijiekhuamhen et al, 2015). وأوضح Bell (2016) أن استطلاع آراء المستفيدين يساهم في قياس تحقق الأهداف، تحديد الفجوات، معالجة السلبيات وتعزيز الإيجابيات، إشراك الموظفين، واتخاذ قرارات أفضل. كما لخص Poll و Boekhorst (1996) أغراض هذه الاستطلاعات في توفير معلومات تفصيلية عن الخدمة، توضيح افتراضات الموظفين حول حاجات المستفيدين، واستكشاف المشاكل واقتراح الحلول. وتؤكد الدراسات على وجود علاقة مباشرة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين، (Hernon & Altman, 2010; Husin et al., 2016; Cullen, 2001) حيث كلما ارتفعت جودة الخدمة زاد مستوى الرضا. وخلصت دراسات عدة إلى أن رضا الطلاب الجامعيين يرتبط إيجابياً بجودة خدمات المكتبة (Yang, 2004)، الذي أوصى بالتقييم الدوري للخدمات باعتباره الوسيلة الوحيدة لمعرفة توقعات المستفيدين وتلبيتها (Larson & Owusu-Acheaw, 2012).

٣/٢ وسائل قياس جودة الخدمة من منظور المستفيدين في المكتبات الجامعية:

١/٣/٢ مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL)

لم يتم قياس جودة الخدمة من منظور المستفيد في مجال المكتبات إلا في مطلع التسعينات، حيث تم استخدام مقياس جودة الخدمة SERVQUAL، الذي استحدثه باروسورمان وزملاؤه في مجال التسويق، في دراسات تراوحت بين قياس خدمة واحدة مثل (الإعارة التعاونية بين المكتبات) إلى قياس نطاق كبير من الخدمات التي تقدمها المكتبة (Manjunatha & Shivalingaiah, 2004). أشار Manjunatha و Shivalingaiah إلى ظهور العديد من الدراسات التجريبية التي استخدمت مقياس جودة الخدمة SERVQUAL كأداة مسح رئيسية بالإضافة إلى قيام عدد من المكتبات في الجامعات مثل مكتبات جامعة كارديف ومكتبة ستيرلينغ إيفانز ومكتبة جامعة فرجينيا بتوزيع مقياس جودة الخدمة لمستفيديها، ووجدت أن له صحة أداء جيدة. أوضح Arsanam و Yousapronpaiboon (2014) أن مقياس جودة الخدمة SERVQUAL يتكون من جزأين:

- الأول لتقييم الجودة المتوقعة (Expected Service) ويضم ٢٢ عنصراً.

- الثاني لتقييم الجودة المدركة (Perceived Service) بالاعتماد على خمسة أبعاد رئيسية: الجوانب الملموسة (Tangibles)، الاعتمادية (Reliability)، الاستجابة (Responsiveness)، الضمان (Assurance)، والتعاطف (Empathy)، وهي أبعاد أكدها أيضاً (Caruana et al., 2000).

ويُحسب مستوى الجودة وفق المعادلة التالية: $Service\ Quality = Perceived\ Service - Expected\ Service$ ، حيث تشير القيم الموجبة إلى خدمة ممتازة، والسالبة إلى خدمة متدنية (Parasurama et al., 1988).



وفي سياق المكتبات، عرّفت دراسة صلاح الدين والبرطمانى (٢٠١٨) هذه الأبعاد موضحة أنها تشمل: التسهيلات المادية والمظهر الخارجي (Tangibles)، القدرة على تقديم الخدمة بدقة (Reliability)، سرعة الاستجابة (Responsiveness)، بث الثقة والطمأنينة (Assurance)، وأخيراً التعاطف والاهتمام الفردي بالمستفيدين (Empathy) كما قدّم سعيد (٢٠٠٧) أمثلة تطبيقية لهذه الأبعاد في بيئة المكتبة تلخصت فيما يلي:

المحدد الأول: النواحي المادية الملموسة (Tangibles)	المحدد الثاني: الثقة والاعتمادية (Reliability) ويتضمن خمس متغيرات تقيس:
- توافر حادثة الشكل في تجهيزات المكتبة. - الرؤية الجذابة للتسهيلات المادية. - المظهر الأنيق لموظفيها. - جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.	- وفاء المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين. - اهتمامها بحل مشاكلهم. - حرصها على تحري الصحة والدقة في أداء الخدمة. - التزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين. - احتفاظها بسجلات دقيقة في محتوياتها وخدماتها.
المحدد الثالث: الاستجابة (Responsiveness) ويتضمن اربع متغيرات تقيس:	المحدد الرابع: السلامة (الأمان) (Assurance) ويشمل اربع محددات تقيس:
- اهتمام المكتبة بإعلام زائريها بوقت تأدية الخدمة، وحرصها على ذلك.	- حرص موظفي المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدمي المكتبة،

- حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين. - الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الزائرين. - عدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المعاونة الخاصة بالمستفيدين.	- وشعورهم بالأمان في تعاملهم معهم. - تعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين. - المامهم بالمعرفة. - حصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين.
المحدد الخامس: التعاطف (Empathy) ويتضمن خمس محددات:	
- اهتمام موظفي المكتبة بالمستفيد اهتماماً شخصياً. - تفهمهم لحاجات المستفيدين. - ملائمة ساعات عمل المكتبة لتناسب كل الزائرين. - توافر أماكن (مواقف) ملائمة لانتظار سيارات زائري المكتبة. - وجود برامج تعليمية ممتازة (محاضرات، ندوات إلخ) بهذه المكتبات	

جدول رقم (١):

أمثلة لمحددات جودة الخدمة لمقياس SERVQUAL في المكتبات (سعيد،

(٢٠٠٧)

٢/٣/٢ مقياس جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL)

يُعد مقياس جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL) أداة صُممت لقياس جودة الخدمات المكتبية من منظور المستفيدين، واشتُق اسمه من كلمتي (Library) و (Quality) ويرجع ظهوره إلى دراسات فريد هيت وكولين كوك في مكتبات جامعة تكساس خلال أعوام ١٩٩٥-١٩٩٩، حيث طُبِّق



مقياس SERVQUAL لكن نتائجه أظهرت أنه يركز على قطاع التسويق ويتضمن عناصر غير مناسبة للمكتبات، مثل أسئلة عن مظهر العاملين. لهذا طوّرت كولين كوك، بالتعاون مع رابطة مكتبات البحوث (ARL)، أداة بديلة أكثر ملاءمة للمكتبات حملت اسم (Brito & Vergueiro, 2013; Cook, 2005) LibQUAL. وقد طُوّر المقياس لتلبية الحاجة إلى تقييم خدمات المكتبة، وتمثل أهدافه في تعزيز ثقافة التميز، وفهم تصورات المستفيدين، وجمع الإفادة الراجعة بصورة منتظمة، وتوفير بيانات قابلة للمقارنة مع المؤسسات الأخرى، والتعرف على أفضل الممارسات، إضافة إلى تنمية مهارات التحليل لدى موظفي المكتبة (Brito & Vergueiro, 2013). تم استخدام أداة LIBQUAL على نطاق واسع وتم مراجعتها والتأكد من موثوقيتها عدة مرات، وحالياً تتكون الأداة من ٢٢ سؤال مقسم على ثلاث أبعاد، كما أورد ذلك (Veasna & Nimol, 2015) وهي تلخص في الجدول التالي:

التحكم في المعلومات Information Control	تأثير الخدمات Affect of Services
ويشير إلى مدى قدرة المستفيد على الوصول إلى المعلومات، ويشتمل على ٨ أسئلة:	ويشير إلى البعد الإنساني لجودة الخدمات أو المكتبة كالموظفين مثلاً ويحتوي على ٩ أسئلة:
- مصادر المعلومات - مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها لعملي - مجموعات الدوريات المطبوعة / الإلكترونية التي أحتاجها لعملي	- معاملة المستفيدين - منح المستفيدين الاهتمام الشخصي - الموظفون المهذبون على الدوام - الاستعداد للرد على أسئلة المستفيدين

- مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها - إتاحة الوصول إلى الموارد الإلكترونية من منزلي / مكتبي - سهولة الوصول إلى المعلومات - موقع المكتبة على شبكة الإنترنت يتيح لي تحديد موقع المعلومات الخاصة بي - أدوات الوصول إلى مصادر المعلومات سهلة الاستخدام تتيح لي العثور على المعلومات بمفردي - جعل المعلومات سهلة الوصول عندما يستخدمها المستفيد باستقلالية - تجهيزات حديثة تتيح لي الوصول بسهولة إلى المعلومات المطلوبة	- الموظفون الذين يتعاملون مع المستفيدين بطراز عالي من الاهتمام - القابلية لمساعدة المستفيدين - الخبرة العملية للموظفين - الموظفون الذين يغرسون الثقة في المستفيدين - الموظفون الذين لديهم المعرفة للإجابة على أسئلة المستفيدين - الموظفون الذين يفهمون حاجات مستخدميها - الاعتمادية في معالجة مشاكل خدمة المستفيدين
المكتبة كمكان Library As a Place ويتناول الإفادة الراجعة من قبل المستفيدين حول البنية التحتية، والمساحة المادية والراحة	
بيئة المكتبة - مساحة المكتبة التي تلهم للدراسة والتعلم - موقع مريح وجذاب - بوابة للدراسة، التعلم، أو البحث، الدراسة الفردية، العمل الجماعي والالهام - مساحة هادئة للمذاكرة الفردية - مكان اجتماعي للتعلم الجماعي والمذاكرة الجماعية	



جدول رقم (٢):

أمثلة لمحددات جودة الخدمة لمقياس LIBQUAL (Veasna & Nimol, 2015)

أشارت دراسة محمد وجوهري (٢٠٢٠) إلى أن مقياس جودة الخدمة في المكتبات LIBQUAL رغم أهميته وانتشاره، قد وُجهت إليه بعض الانتقادات، من أبرزها أنه لا يغطي جميع جوانب الخدمات المكتبية بشكل شامل، وأن بعض أبعاده قد لا تكون مناسبة للتطبيق في جميع البيئات المكتبية. ومع ذلك، ترى الدراسة أن هذه الملاحظات لا تقلل من قيمته البحثية والتطبيقية، إذ ما زال يمثل أداة فعّالة في قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

وتبرز أهمية مقياس جودة الخدمة في المكتبات LIBQUAL في قدرته على الكشف عن الفجوات بين توقعات المستفيدين ومستوى الخدمة المقدمة فعليًا. ويتيح ذلك لإدارات المكتبات فرصة لفهم احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم بعمق، والعمل على تطوير وتحسين الخدمات بما يتوافق مع هذه التوقعات. وبذلك يساهم المقياس في بناء خطط تطويرية مدعومة بالبيانات، ما يعزز من جودة الخدمات المكتبية (محمد & جوهري، ٢٠٢٠).

كما بينت الدراسة أن مقياس LIBQUAL اكتسب شهرة واسعة على المستوى الدولي، إذ أصبح معيارًا رئيسيًا في بحوث المكتبات والمعلومات. فقد اعتمدته مكتبات جامعية في الولايات المتحدة، الصين، الهند، بريطانيا، وعدد من البلدان العربية، وهو ما يعكس مرونته وملاءمته لمختلف البيئات الأكاديمية والثقافية. ويؤكد ذلك مكانته باعتباره الأداة الأكثر استخدامًا في مجال تقييم خدمات المكتبات (محمد & جوهري، ٢٠٢٠).

وفي ضوء ذلك، خلصت الدراسة إلى أن الحاجة لا تزال قائمة في مجال المكتبات والمعلومات إلى أدوات قياس متخصصة مثل LIBQUAL ، نظرًا لشمولية أبعاده وقدرته على تلبية متطلبات البيئة الجامعية. وتؤكد الدراسة أنه مقارنة بالمقاييس الأخرى مثل ISO و SERVQUAL ، يبقى LIBQUAL الأكثر ملاءمة لقياس جودة الخدمات المكتبية وتطويرها بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين (محمد & جوهري، ٢٠٢٠).

٤/٢ منهج الدراسة وتصميمها:

اعتمدت الدراسة تصميم المنهج المختلط (Mixed Methods Design)، حيث جُمعت البيانات الكمية باستخدام الاستبيان، ثم استُكملت بيانات نوعية من خلال المقابلات شبه المقتنة، بهدف الوصول إلى فهم أكثر عمقًا للتحديات المؤسسية المرتبطة بقياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، وتفسير النتائج الكمية في ضوء آراء المشاركين وخبراتهم العملية.

٥/٢ مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من مديري وموظفي المكتبات في الجامعات بدولة الإمارات العربية المتحدة، واعتمدت الدراسة أسلوب العينة القصدية (Purposive Sampling)، لكون المشاركين من أكثر الفئات ارتباطًا بموضوع الدراسة وخبرةً بممارسات قياس جودة الخدمات المكتبية.

شملت الدراسة تسع جامعات، حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونيًا على (٥٦) مشاركًا باستخدام Google Forms ، مع إعادة نشر الرابط عبر مجموعات WhatsApp الخاصة بالمكتبات الجامعية للوصول إلى مختلف المستويات الوظيفية. وقد نتج عن ذلك (١١) استجابة مكتملة، إضافة إلى



إجراء مقابلات شبه مقننة مع عدد من المشاركين الذين وافقوا على المشاركة، مع التأكيد على سرية البيانات وعدم الكشف عن هوياتهم. ونظرًا للطبيعة المتخصصة للدراسة، فقد تم اعتماد الاستجابات المتاحة باعتبارها عينة قصدية من أصحاب الخبرة والارتباط المباشر بموضوع البحث، بما يتناسب مع طبيعة الدراسة الاستكشافية وأهدافها. أظهرت خصائص المشاركين أن (٦٣,٦٪) منهم ينتمون إلى جامعات شبه حكومية، و (٢٧,٣٪) إلى جامعات حكومية، و (٩,١٪) إلى جامعات خاصة. كما ضمت العينة ستة من القيادات الإدارية وخمسة من الموظفين التنفيذيين والفنيين، فيما جاءت نصف الاستجابات من جامعات تقع في إمارة الشارقة، وتوزعت بقية الاستجابات بين إمارات أبوظبي ودبي وعجمان.

٦/٢ أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين: الاستبانة والمقابلات شبه المقننة. وقد صُممت الاستبانة في ضوء أهداف الدراسة والأدبيات السابقة، وتضمنت محاور تناولت البيانات العامة للمشاركين، وواقع قياس جودة الخدمات المكتبية، ومدى تغطية أدوات القياس لأبعاد الجودة، والإفادة من نتائج القياس، والتحديات التي تواجه عملية القياس، إضافة إلى أسئلة مفتوحة لرصد المقترحات والتحديات من وجهة نظر المشاركين. أما المقابلات شبه المقننة، فقد أُجريت بعد تحليل بيانات الاستبانة بهدف تفسير النتائج الكمية بصورة أعمق، والتحقق من القضايا التي ظهرت أثناء التحليل، وفهم التحديات المؤسسية المرتبطة بقياس جودة الخدمات المكتبية.

١/٦/٢ صدق الأداة وثباتها:

تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، وضمان الجودة، ومناهج البحث، وأُجريت التعديلات اللازمة وفق ملاحظاتهم. كما تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (٠,٧٠٢)، وهي قيمة مقبولة إحصائيًا وتشير إلى وجود مستوى مناسب من الاتساق الداخلي للأداة.

٧/٢ إجراءات جمع البيانات وتحليلها:

تم جمع البيانات خلال الفترة من يناير إلى أغسطس ٢٠٢٥، مع الالتزام بسرية المعلومات وخصوصية المشاركين. وحُللت بيانات الاستبانة باستخدام برنامج SPSS من خلال التكرارات والنسب المئوية وعرض النتائج في جداول إحصائية. كما تم تحليل البيانات النوعية الناتجة عن الأسئلة المفتوحة والمقابلات باستخدام التحليل الموضوعي (Thematic Analysis)، بهدف تحديد الموضوعات الرئيسة وربط النتائج الكمية بالبيانات النوعية للوصول إلى فهم أكثر شمولاً لموضوع الدراسة.

٨/٢ محددات الدراسة:

واجهت الدراسة بعض المحددات، من أبرزها محدودية معدل الاستجابة، وحساسية بعض الموضوعات المتعلقة بالعلاقة بين إدارات المكتبات ووحدات الجودة، مما قد يؤثر في مستوى الإفصاح عن بعض الممارسات المؤسسية. ومع ذلك، ساعد استخدام المنهج المختلط والجمع بين الاستبانة والمقابلات في تعزيز تفسير النتائج والتحقق من اتساق البيانات، بما يدعم موثوقية الدراسة رغم محدودية حجم العينة.



ثالثاً: النتائج، التوصيات، وقائمة المراجع

١/٣ النتائج والمناقشة:

أولاً: الجهة المسؤولة عن قياس جودة الخدمة:

أظهرت النتائج أن جميع الجامعات لديها إدارات لضمان الجودة، وأن المسؤولية الفعلية لقياس جودة الخدمات المكتبية تتركز لدى هذه الإدارات بنسبة ٨١,٨٪، مقابل ١٨,٢٪ فقط لإدارات المكتبات.

المتغير	الفئة	العدد (ن=١١)	النسبة المئوية
جود إدارة لضمان الجودة	نعم	11	100%
الجهة المسؤولة عن قياس جودة المكتبة	إدارة ضمان الجودة بالجامعة	9	81.80%
	إدارة المكتبات	2	18.20%

جدول رقم (٣):

الجهات المسؤولة عن قياس جودة الخدمة المكتبية في الجامعات المبحوثة.

ثانياً: محدودية التنسيق المؤسسي:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي انخفاض مستوى التنسيق المؤسسي بين إدارات الجودة والمكتبات الجامعية، حيث بلغ المتوسط الكلي (٢,٥٥) من (٥) بما يعادل نحو 51% من مستوى التطبيق المثالي، مما يشير إلى محدودية إشراك المكتبات في عمليات قياس جودة الخدمة. وقد سجلت عبارة استشارة إدارة الجودة للمكتبة عند تصميم أدوات القياس متوسطاً قدره (٢,٦٤) بنسبة تقارب 52.8% وهو ما يعكس مشاركة جزئية وغير منتظمة في مرحلة تصميم أدوات القياس، بينما جاءت عبارة إطلاع المكتبة على الأدوات المستخدمة

بمتوسط (٢,٤٥) بنسبة تقارب 49%، مما يدل على أن المكتبات غالباً ما تكون جهة خاضعة للتقييم أكثر من كونها شريكاً في بنائه. كما تشير الانحرافات المعيارية (١,٠٤-١,١٢) إلى وجود تباين ملحوظ بين المؤسسات، وهو ما يعزز الاستنتاج بأن مستوى التكامل المؤسسي بين الجودة والمكتبات لا يتجاوز نصف المستوى المتوقع في ممارسات إدارة الجودة الحديثة.

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
1.12	2.64	تستشير إدارة الجودة المكتبة عند تصميم أدوات القياس
1.04	2.45	تُطلع إدارة الجودة المكتبة على الأدوات المستخدمة
1.04	2.55	متوسط التنسيق الكلي

جدول رقم (٤):

بيان مدى التنسيق بين إدارة ضمان الجودة وإدارة المكتبة في قياس جودة الخدمة المكتبية

وقد أوضح التحليل الاحصائي للاستجابات الخاصة بآراء المشاركين حول العوامل المحددة لتطبيق قياسات جودة الخدمة المكتبية أن نقص التنسيق بين إدارة المكتبة وإدارة ضمان الجودة هو ثاني أكبر المحددات تأثيراً على تطبيق قياسات الجودة، بعد عامل "ضعف تأثير نتائج التقييم على التخطيط والتحسين". بينما يأتي في المركز الثالث كلا من "عدم إلمام إدارة الجودة بعناصر التقييم الخاصة بالمكتبة"، و "القصور في استخدام أدوات معيارية".

العامل المحدد	المتوسط (من ٥)	الانحراف المعياري	مستوى التأثير
---------------	-------------------	----------------------	------------------



كبير	1.14	3.91	القصور في استخدام أدوات معيارية
كبير جداً	1.17	4.18	ضعف تأثير نتائج التقييم على التخطيط والتحسين
كبير	1.22	4.09	نقص التنسيق بين المكتبة وإدارة الجودة
كبير	1.22	3.91	عدم إلمام إدارة الجودة بعناصر التقييم الخاصة بالمكتبة
متوسط إلى كبير	1.19	3.73	ضعف الوعي بأهمية إشراك المستفيدين لدى موظفي المكتبة
متوسط	1.21	3.55	الاعتقاد بكفاية المصادر دون الحاجة لتقييم المستفيد
متوسط	1.29	3.64	الاعتماد على المصادر المتوفرة كمؤشر كافٍ للرضا

جدول رقم (٥):

العوامل المحددة لتطبيق قياسات جودة الخدمات المكتبية

وقد أكد تحليل التعليقات المفتوحة على هذه النتائج؛ حيث وصف أحد مديري المكتبات التحدي بأنه "عدم إشراك المكتبة بشكل كامل في عمليات قياس الجودة"، بينما أشار مشارك آخر إلى "الحاجة لتعزيز التواصل بين إدارة الجودة والمكتبة كعنصر أساسي لمشاركة المستفيدين بشكل فعال". وشدد مشارك ثالث على ضرورة "إشراك المكتبة بالكامل في قياس الخدمات ومصادر المعلومات". تعكس هذه التعليقات أهمية اعتماد نماذج قياس تشاركية لتعزيز الاستفادة العملية من النتائج وتحسين جودة الخدمات. يعكس هذا التمرکز المحدود لمشاركة المكتبات ما أشار إليه البحث من أن الحدّ من إشراكها

قد يقلل من دقة النتائج وفاعلية استخدام القياس في تحسين الخدمات. وتدعم الأدبيات هذا الطرح؛ إذ تشير تجربة مكتبة جامعة غوتنبرغ إلى أن إشراك موظفي المكتبة في دورات الجودة والتخطيط الاستراتيجي يعزز دقة التقييم ويربطه بالواقع الفعلي للخدمات. (Carlsson, 2016) وأشار بعض المشاركين إلى أن الاختصار على دور المكتبة في التلقي يحول نتائج التقييم إلى مخرجات شكلية، بينما المشاركة الفعلية تحولها إلى أدوات فعالة للتطوير والتحسين.

ثالثاً: طبيعة أدوات القياس المستخدمة:

اعتمدت جميع الجامعات أدوات داخلية صممتها إدارات ضمان الجودة بنسبة ٨٩٪، مقابل ١١٪ صممتها المكتبات داخلياً، دون استخدام أدوات معيارية معتمدة دولياً مثل SERVQUAL أو LibQUAL، ما يقلل من دقة القياس وقابليته للمقارنة الدولية. وأكدت نسبة كبيرة من المشاركين أن غياب الأدوات المعيارية يؤثر بشكل كبير على جودة القياس (انظر جدول رقم ٥)، وهو ما يتفق مع توصيات Parasuraman وآخرين (١٩٨٥) و Larson و (2012) Owusu-Acheaw حول ضرورة اعتماد أدوات معيارية لرصد فجوة توقعات المستخدمين وتجربتهم الفعلية. وأشارت التعليقات النوعية إلى أن اعتماد أدوات داخلية دون نماذج معيارية يحد من القدرة على التشخيص الواقعي لمستوى الخدمات، ويؤثر على موثوقية النتائج وقدرتها على دعم التخطيط والتحسين.

رابعاً: تغطية أدوات التقييم:

تشير نتائج التحليل إلى ارتفاع مستوى تغطية أدوات قياس الجودة، حيث تراوحت النسب بين 67% و 91% بمتوسط عام يقارب 84% من مستوى التطبيق المثالي. وقد حظي جانب تعامل الموظفين مع المستخدمين



بأعلى تغطية بلغت 91%، يليه بيئة المكتبة وتجهيزاتها بنسبة 87% وسرعة تقديم الخدمة بنسبة 85%، مما يدل على تركيز واضح على الجوانب التشغيلية والخدمية المباشرة. في المقابل، سجلت ملاءمة الخدمة لتوقعات المستفيدين أدنى نسبة 67%، وهو ما يعكس وجود فجوة نسبية في قياس تجربة المستفيد مقارنة بقياس أداء الخدمة ذاته، مع ملاحظة ارتفاع التباين بين المؤسسات كما تشير إليه قيم الانحراف المعياري. وقد أوضحت عدد كبير من المشاركين من المشاركين أن "عدم إلمام إدارة الجودة بعناصر التقييم الخاصة بالمكتبة"، و "القصور في استخدام أدوات معيارية" يؤثران على تطبيق قياسات الجودة بالمكتبات الجامعية (انظر جدول ٥).

وأكدت التعليقات النوعية هذا الاتجاه، حيث أشار أحد المشاركين إلى أن "الاعتماد على قوالب قياس الرضا في جوانب محددة وإغفال نقاط أخرى مهمة يؤثر على جودة القياس"، الأمر الذي يبرز الحاجة لإعادة تصميم الأدوات لتغطية جميع أبعاد تجربة المستفيد وتحقيق توازن بين مختلف عناصر الجودة (Hernon & Altman, 2010). ويرى الباحث أهمية استصحاب الأدوات المعيارية التي تهتم بجانب توقعات المستفيد وتجربته كما تم الإشارة إلى ذلك في الإطار النظري.

جانب الجودة	المتوسط (من ٥)	النسبة النئوية	الانحراف المعياري	مستوى التغطية
تعامل الموظفين مع المستفيدين	4.55	91%	0.93	ممتاز
سرعة وجودة تقديم الخدمة	4.27	85%	1.19	جيد جداً
دقة وموثوقية إنجاز الخدمات	4.09	82%	1.45	جيد

توفر المعلومات وسهولة الوصول	4.18	84%	1.47	جيد
بيئة المكتبة وتجهيزاتها	4.36	87%	1.43	جيد جداً
ملاءمة الخدمة لتوقعات المستفيدين	3.36	67%	1.69	متوسط

جدول رقم (٦):

يوضح مدى تغطية أدوات القياس لأبعاد جودة الخدمة.

خامساً: الاستفادة من مخرجات القياسات:

تشير نتائج تحليل آراء المشاركين إلى ارتفاع مستوى الاستفادة من مخرجات قياسات الجودة، حيث تراوحت النسب بين 82% و 93% بمتوسط عام يقارب 86% من مستوى الاستفادة المثالي. وقد جاءت أعلى درجات الاستخدام في تقارير الاعتماد الأكاديمي بنسبة 93%، مما يدل على ارتباط قوي بين عمليات القياس ومتطلبات الامتثال المؤسسي. كما أسهمت نتائج القياس في تحسين جودة الخدمات بنسبة 87% وفي معالجة مواطن القصور والتخطيط الإداري بنسبة 85% لكل منهما، وهو ما يعكس توظيفاً عملياً لنتائج القياس في دعم القرارات التشغيلية. في المقابل، سجل استخدام النتائج في تصميم برامج تدريب المستفيدين أدنى نسبة 82%، مما يشير إلى أن توظيف بيانات الجودة في تطوير التجربة التعليمية والتوعوية للمستفيدين لا يزال أقل نسبياً مقارنة بالاستخدامات الإدارية والتنظيمية، رغم بقاءه ضمن مستوى مرتفع من الاستفادة.



يشير هذا التوزيع إلى أن نتائج قياس جودة الخدمات تُستخدم بشكل أساسي لتلبية متطلبات الاعتماد الأكاديمي، بينما يظهر ارتباط أقل وضوحاً بعمليات التخطيط الداخلي والتطوير المستدام للخدمات. وقد أشار Cullen (2001) إلى أهمية استخدام نتائج قياسات جودة الخدمة كجزء من عملية التخطيط ومراجعة خطة خدمة المستفيدين والممارسة المكتبية بشكل عام. ويكشف ما سبق عن وجود فجوة في الجامعات الإماراتية محل الدراسة، حيث تحظى تلبية متطلبات الاعتماد الأكاديمي بأولوية أكبر مقارنة بالاستفادة من نتائج التقييم في خطط التحسين والتطوير ومعالجة القصور في الخدمات المكتبية.

ورغم وجود تعارض بين نتائج هذا المحور والنتائج السابقة التي أشارت إلى ضعف التنسيق بين إدارة الجودة وإدارة المكتبة، وضعف تأثير نتائج التقييم على التخطيط والتحسين كمعوق أساسي لقياسات جودة الخدمة المكتبية، إلا أن ذلك يمكن تفسيره بأن هذه الاستجابات تعكس في جوهرها إدراكاً ذاتياً لأثر أدوات الجودة أكثر من كونها دليلاً مباشراً على تحقيق تحسينات فعلية نتيجة الاطلاع على نتائج هذه الأدوات.

الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط (من ٥)	البند
0.81	87%	4.36	ساعدت النتائج في تحسين جودة الخدمات
0.9	85%	4.27	ساعدت في معالجة مواطن القصور
0.79	85%	4.27	ساعدت في التخطيط الإداري
1.14	82%	4.09	ساعدت في تصميم برامج تدريب المستفيدين
0.67	93%	4.64	تُستخدم في تقارير الاعتماد الأكاديمي

جدول رقم (٧):

مستوى الاستفادة من وسائل قياس جودة الخدمات المكتبية من وجهة نظر

العاملين في المكتبة

سادساً: محدودية مشاركة العاملين في المكتبات وتأثيره على ثقافة التقييم أظهرت نتائج الدراسة ندرة مشاركة العاملين في المكتبات، باستثناء بعض المديرين، في مراحل تصميم أو تطبيق أدوات قياس جودة الخدمات، مع محدودية اطلاعهم على نتائج التقييم. ويشير هذا النقص في المشاركة إلى أن عدم ممارسة التقييم قد يؤدي إلى ضعف ثقافة التقييم وفهم أهميته بين الموظفين، مما يحد من قدرتهم على استخدام النتائج لتحسين الخدمات ويضعف إحساسهم بالمسؤولية تجاه التطوير المستمر. كما تكشف هذه الملاحظة عن فجوة مؤسسية، حيث يقتصر دور الموظفين غالباً على التنفيذ الروتيني دون دمجهم في التخطيط أو مراجعة النتائج، مما يقلل من فعالية التقييم كأداة استراتيجية لتحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين.

٢/٣ توصيات الدراسة:

استناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، وفي ضوء تحليل واقع ممارسات قياس جودة الخدمات المكتبية في الجامعات بدولة الامارات العربية المتحدة، فإن هذه النتائج تبرز عدداً من الجوانب التي تستدعي التطوير والتحسين. وبناءً على ذلك، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز فاعلية أنظمة قياس الجودة، وتطوير آليات التنسيق المؤسسي بين إدارات الجودة والمكتبات، بما يساهم في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما تسعى هذه التوصيات إلى دعم مبدأ التحسين المستمر



وتطوير ممارسات قائمة على الأدلة في اتخاذ القرار داخل مؤسسات التعليم العالي.

- **تعزيز الدور التشاركي للمكتبات؛** توصي الدراسة بضرورة تعزيز مشاركة إدارات المكتبات بشكل فاعل في تصميم وتنفيذ أدوات قياس جودة الخدمات، بما يضمن مواءمة هذه الأدوات مع الواقع الفعلي للخدمات المكتبية ويزيد من دقة النتائج وفعاليتها. كما توصي في الوقت ذاته بإرساء آليات تنسيق مؤسسي واضحة ومنظمة بين إدارات المكتبات وإدارات ضمان الجودة، تشمل الاستشارات الدورية، وتبادل البيانات، ومشاركة نتائج التقييم، بما يحقق التكامل بين الجهود المؤسسية، ويعزز من فاعلية عمليات القياس والمتابعة، مع الالتزام بمتطلبات الاعتماد الأكاديمي.
- **تطوير أدوات تقييم معيارية ونماذج قياس هجينة؛** توصي الدراسة باعتماد وتطوير أدوات تقييم معيارية تقوم على نماذج قياس هجينة تجمع بين أدوات التقييم الداخلية والمعايير الدولية، بما يضمن شمولية قياس جودة الخدمات المكتبية لكافة أبعادها. ويشمل ذلك الجوانب المادية والتنظيمية، والتفاعل الإنساني، إضافة إلى دقة وموثوقية الخدمات ومدى ملائمتها لتوقعات المستفيدين، بما يعزز من دقة النتائج وفعاليتها في دعم عمليات التحسين المستمر.
- **توظيف نتائج القياس في التخطيط والتطوير؛** توسيع استخدام نتائج التقييم ليشمل التخطيط الإداري، وتطوير الخدمات، وتصميم برامج تدريب المستفيدين لتعزيز ثقافة التحسين المستمر واتخاذ القرار المبني على الأدلة.
- **بناء قدرات العاملين؛** إشراك جميع مستويات الموظفين في تصميم وتنفيذ أدوات التقييم والاطلاع على نتائجها، مع تنفيذ برامج تدريبية مشتركة

لموظفي المكتبات وإدارات الجودة في أساليب القياس وتحليل البيانات واستخدام النتائج لتحسين الأداء.

- تعزيز ثقافة التقييم كأداة تطوير؛ التحول من اعتبار التقييم إجراءً رقابياً إلى اعتباره أداة استراتيجية لدعم الابتكار وتحسين تجربة المستفيد، مع تحقيق توازن بين البعد الخاص بالاعتماد المؤسسي والآخر الخاص بالتطوير.
- مقترحات لدراسات مستقبلية؛ تشجع الدراسة على إجراء بحوث مستقبلية لتعميق فهم ممارسات قياس جودة الخدمات المكتبية، ومن أبرزها:
 - دراسة آراء وحدات ضمان الجودة في الجامعات بدولة الإمارات حول قياسات الجودة.
 - تقييم مدى إدراك العاملين بالمكتبات لقضايا الجودة وتأثيرها على الأداء المهني.
 - إجراء دراسات مقارنة مع سياقات جغرافية مختلفة لاستنباط أفضل الممارسات.

٣/٣ الخاتمة:

سعت هذه الدراسة إلى تحليل واقع قياس جودة الخدمات المكتبية في الجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال استعراض الجهة المسؤولة عن التقييم، وطبيعة أدوات القياس، ومستوى التنسيق المؤسسي، ومدى الاستفادة من نتائج التقييم في تطوير الخدمات. أظهرت النتائج تطوراً واضحاً في مستوى الاهتمام بجودة الخدمات المكتبية داخل الجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب تطور أدوات قياسها، وذلك في إطار التزام مؤسسي بمعايير مفوضية الاعتماد الأكاديمي وتتضمن هذه المعايير إجراء تقييمات دورية مدى رضا المستفيدين عن مراكز مصادر التعلم باعتبارها جزءاً



أساسياً من منظومة ضمان الجودة، مع التركيز على تحسين توافر الموارد التعليمية، وضمان جودتها، وتيسير الوصول إليها، وتعزيز خدمات الدعم المقدمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى دعم آليات التحسين المستمر. إلا أن الدراسة لاحظت هيمنة إدارات ضمان الجودة على عمليات القياس مقابل مشاركة محدودة للمكتبات، إلى جانب اعتماد شبه كامل على أدوات داخلية غير معيارية، مما يحد من دقة القياس وشموليته وقابليته للمقارنة. كما كشفت النتائج تفاوتاً في تغطية أبعاد جودة الخدمة، مع تركيز على الجوانب المادية والتنظيمية وإغفال عناصر التفاعل الإنساني ودقة وموثوقية الخدمات، بينما تُستخدم النتائج بشكل رئيسي لتلبية متطلبات الاعتماد الأكاديمي، مع دور أقل في التخطيط والتحسين المستمر وتطوير برامج المستفيدين. تؤكد الدراسة الحاجة إلى مقارنة أكثر تكاملاً، تشمل إشراك المكتبات في تصميم أدوات التقييم، وتوظيف نماذج معيارية إلى جانب الأدوات الداخلية، وتعزيز التنسيق المؤسسي، وتحويل التقييم من ممارسة رقابية إلى أداة استراتيجية لدعم التطوير المؤسسي واتخاذ القرار المبني على الأدلة، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز دور المكتبات في دعم التعليم والبحث العلمي.

٣/٤ قائمة المصادر والمراجع:

٣/٤/١ المراجع العربية:

- إبراهيم، أ. م. أ.، & أحمد، أ. م. ز. (٢٠١٤). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة الجزيرة. في المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف (ص ١٧٤٧-١٧٧٤). تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية .

<http://search.mandumah.com/Record/652080>



- البداعية، ش. ب. س. ب. ن. ب. ر.، الحجي، خ. ب. ز. ب. ح.، ع. & العوفي، ع. ب. س. (٢٠١٨). معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، ١ (1)، 1-24. <http://search.mandumah.com/Record/1141538>
- التميمي، ف. ب. ع. (٢٠١٧). رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز: دراسة حالة Cybrarians. Journal، 47، 1-27. <http://search.mandumah.com/Record/851883>
- جرادات، ع. م. (٢٠١٤). مدى تطبيق معايير إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها. المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، ١، 9-42. <http://search.mandumah.com/Record/713507>
- الجلي، ص. ع. ا. (٢٠٠٩). تقييم جودة الخدمات التعليمية وفق نموذج SERVQUAL المعدل: دراسة استطلاعية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ١٥ (55)، 69-89. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-260271>
- حامد، ر. م. ع. (٢٠١٨). قياس جودة إدارة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المصرية في ضوء الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، ٤ (87)، 791-813. <http://search.mandumah.com/Record/1274923>
- حسنين، م. (٢٠٢٤). قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل من خلال LibQUAL+. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ١١ (3)، 333-353. <http://search.mandumah.com/Record/1486402>
- حسين، م. ف. ع. ا. (٢٠١٠). تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجًا. اعلم، ٧، 146-176. <http://search.mandumah.com/Record/74890>



- الخطيب، أ. (٢٠١٧). تقييم جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج SERVQUAL. المجلة العربية للمكتبات والمعلومات، ١٥(2)، 23-38.
- خليفة، م. م. ح.، & عبد الرحمن، ه. ع. (٢٠١٤). مدى تطبيق معايير ضبط الجودة بمكتبات مجمع النشيشبية في جامعة الجزيرة السودان. في المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف (ص ٣١٩٤ - ٢٢١٢). تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية .
<http://search.mandumah.com/Record/652153>
- الخوالدة، م. م.، & الخياط، م. (٢٠١٣). تحديات قياس جودة الخدمة في المكتبات الجامعية الأردنية. مجلة دراسات المكتبات والمعلومات، ١٠(4)، 12-25.
- الدهوي، م. ا. (٢٠١٥). مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة الزيتونة: دراسة ميدانية. في أعمال وبحوث المؤتمر العلمي الأول: الجامعة في خدمة المجتمع (ص ٣٢٧-٣٤٨). تrehونة: جامعة الزيتونة — كلية الآداب والعلوم .
<http://search.mandumah.com/Record/837519>
- رديف، ت. ف. (٢٠٢١). قياس جودة الخدمات المكتبية باستخدام LibQUAL+: المكتبة المركزية لجامعة بغداد أنموذجاً. آداب الرافدين، ٥١(84)، 530-570.
<http://search.mandumah.com/Record/1488582>
- زيادي، ك.، & علوي، ه. (٢٠٢١). إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة باتنة ١ أنموذجاً. مجلة العلوم الإنسانية، ٢١(2)، 100-119.
<http://search.mandumah.com/Record/1195534>
- سعيد، س. م. (٢٠٠٧). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة تكريت [بيانات المجلة غير مكتملة]، 14(2).

- صدار، ن.، & رحال، س. (٢٠١٨). حوكمة المكتبات العمومية في الجزائر: أي دور في تحسين الأداء؟ مجلة المواقف، ١٣(2)، 233-259.
<http://search.mandumah.com/Record/936706>
- صلاح الدين، ن. ص. م.، & البرطمان، م. ب. س. (٢٠١٨). جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، ١٢(1)، 16-39.
- عباس، ه. ب. ع. (٢٠٠٥). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١١(1)، 35-51.
<http://search.mandumah.com/Record/33953>
- عبد الحميد، م. (٢٠١٤). دور المكتبات الجامعية في دعم التعليم العالي في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الدراسات المكتبية، ١٢(3)، 45-60.
- عزوق، ي.، & شلواش، ق. ك. (٢٠٢٥). تقييم أبعاد جودة الخدمة المكتبية وفق نموذج SERVQUAL. Revue des Sciences Humaines & Sociales، 11(2)، 634-657.
<https://asjp.cerist.dz/en/article/284848>
- عزوق، ي.، باشيوة، س.، & عيواز، م. ا. (٢٠٢٤). مؤشرات قياس جودة الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة المعيار، ٢٨(4)، 915-933.
<http://search.mandumah.com/Record/1494457>
- العطاب، م. ع. ا.، & عبدالعزيز، ت. ع. (٢٠١٦). مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية اليمنية. مجلة المكتبات والمعلومات، ١٥، 83-129.
<http://search.mandumah.com/Record/781126>
- العطاب، م. ع. ا. (٢٠١٥). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية اليمنية: دراسة مسحية. مجلة المكتبات والمعلومات، 15، 83-129.
- عمر، خ. ا. ا.، & الفلاح، ا. ع. ا. ب. (٢٠١٥). الجودة الشاملة في إدارة المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الجزيرة. رسالة ماجستير غير منشورة،



- جامعة أم درمان الإسلامية .
- <http://search.mandumah.com/Record/693096>
- الغامدي، ع. ب. م.، & السفلان، ع. ب. م. (٢٠٠٦). تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز <http://search.mandumah.com/Record/585373> .
 - الغريبي، ع. ب. ف. ب. ر.، الكندي، س. ب. س. ب. ع.، & الصقري، م. ب. ن. ب. ع. (٢٠١٨). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس <http://search.mandumah.com/Record/970760> .
 - غولي، ع. س. ح. ا. (٢٠٢٢). تقييم جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات الطبية والصحية. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق، ٥(1)، 56-82. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-1548091>
 - الغيلي، ر. ي. ح. (٢٠١٨). مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية. المجلة العربية للإدارة، ٣٨(3)، 139-156.
 - قادري، آ. (٢٠١٤). تقييم الأداء والجودة حسب ISO 11620 في المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف (ص ١٨٦٣-١٨٩٦). تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) . <http://search.mandumah.com/Record/652104>
 - الكميشتي، ل. ع. (٢٠١٥). المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة. في أعمال المؤتمر العلمي الأول: الجامعة في خدمة المجتمع (ص ٣٥٠-٢٦٢). ترهونة: جامعة الزيتونة . <http://search.mandumah.com/Record/837493>
 - محمد، ع. م. ح.، & جوهرى، ع. ف. ع. (٢٠٢٠). القياسات في مجال المكتبات والمعلومات. المجلة المصرية لعلوم المعلومات، ٧(2)، 335-393. <http://search.mandumah.com/Record/1229223>
 - محمد، ي. ح. ح.، أحمد، ن. ع. ح.، & إبراهيم، ك. ا. ي. (٢٠٢٣). واقع تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السودانية. مجلة ربحان للنشر

العلمي، ٣٤، 185-202.

<http://search.mandumah.com/Record/1377714>

- المخلافي، س. س. ع.، &آل كردم، م. س. ص. (٢٠١٩). قياس جودة الخدمات باستخدام SERVQUAL. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، ٣٠(1)، 53-84. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-1249355>
- مصطفى، أ. ا. س. (٢٠١٩). قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام LibQUAL. مجلة بحوث كلية الآداب، ١١٨، 663-673. <http://search.mandumah.com/Record/1135796>
- معتوق، خ. ب. س. (٢٠١٦). جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أم القرى. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ٣(4)، 97-137. <http://search.mandumah.com/Record/806177>
- منصور، ع. ع. ا. (٢٠١٣). درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتبات الجامعات الأردنية الخاصة. الثقافة والتنمية، ١٤(74)، 1-54. <http://search.mandumah.com/Record/473920>
- مهدي، م. ن.، &سلاري، م. (٢٠٢٣). تقييم جودة خدمات المعلومات للمكتبة الإلكترونية. مجلة الدراسات المستدامة، ٥(ملحق)، ٩١٣-٩٤٠. <http://search.mandumah.com/Record/1400015>

٢/٤/٣ المراجع الأجنبية:

- Adam, R. (2017). Assessing library service quality: From inputs to outcomes. Journal of Library Administration, 57(3), 320-333. <https://doi.org/10.1080/01930826.2017.1291187>
- Al-Qallaf, M. (2016). Evaluation of library service quality using SERVQUAL: Gap analysis approach. Journal of Library and Information Science.
- Bell, S. (2016). Organizational justice and employee engagement in academic libraries. Library Leadership & Management, 30(2), 1-12.
- Blixrud, J. C. (2003). Evaluating library performance: Measurement and outcomes. Association of Research Libraries.





- Brendan, R. (2014). The benefits of SERVQUAL in academic libraries. *Library Management*, 35(4/5), 295–302. <https://doi.org/10.1108/LM-08-2013-0078>
- Brito, G. F. de, & Vergueiro, W. de C. S. (2013). Quality evaluation of academic library: The LibQUAL+ methodology and its perspectives of implementation in Brazil. *Brazilian Journal of Information Science*, 7, 25–44.
- Calvert, P. (2008). Assessing the effectiveness of library services. *IFLA Journal*, 34(2), 146–154. <https://doi.org/10.1177/0340035208094886>
- Carlsson, H. (2016). Library assessment and quality assurance: Creating a staff-driven and user-focused development process. *Evidence Based Library and Information Practice*.
- Caruana, A., Ewing, M. T., & Ramaseshan, B. (2000). Assessment of the SERVQUAL scale in a library setting. *Journal of Quality Management*, 5(2), 203–218. [https://doi.org/10.1016/S1084-8568\(00\)00024-0](https://doi.org/10.1016/S1084-8568(00)00024-0)
- Commission for Academic Accreditation (CAA). (2024). Guidelines on general education and university requirement reform. Ministry of Higher Education and Scientific Research, UAE. <https://caa.ae/PORTALGUIDELINES/2024-06-13%20Guidelines%20on%20General%20Education%20and%20University%20Requirements%20Reform.pdf>
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2001). LibQUAL+®: One instrument in the new measures toolbox. *ARL Bimonthly Report*, 216, 4–10.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662–686.
- Effah, P. (1998). The role of academic libraries in supporting higher education: A case study of the University of Ghana. *African Journal of Library, Archives and Information Science*, 8(2), 123–134.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers* (2nd ed.). American Library Association.



- Ijiekhuamhen, O. P., Aghojare, B., & Adebayo, O. O. (2015). Service quality and user satisfaction in academic libraries. *International Journal of Information Research and Review*, 2(7), 876–881.
- Iqbal, T., Ahmad, S., Aftab, F., & Mahmood, C. K. (2025). Enhancing higher education institutions' performance: The mediating role of academic accreditation in quality management initiatives in UAE. *SAGE Open*, 15(3), 21582440251358980.
<https://doi.org/10.1177/21582440251358980>
- Kargbo, J. A. (2002). The role of academic libraries in higher education in Sierra Leone. *African Journal of Library, Archives and Information Science*, 12(1), 45–53.
- Kyrillidou, M. (2002). From input and output measures to quality and outcome measures. *Journal of Academic Librarianship*, 28(1–2), 42–46.
[https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(01\)00277-5](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(01)00277-5)
- Larson, P. A., & Owusu-Acheaw, M. (2012). Service quality in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 13(3), 163–174.
<https://doi.org/10.1108/14678041211284734>
- Lewis, B. R., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. L. Berry et al. (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 65–70). American Marketing Association.
- Manjunatha, K., & Shivalingaiah, D. (2004). Customer's perception of service quality in libraries. *Annals of Library and Information Studies*, 51(4), 145–151.
- Melo, L. B., & Sampaio, M. I. (2006). From inputs to outcomes: Measuring library effectiveness. *Performance Measurement and Metrics*, 7(3), 145–153.
<https://doi.org/10.1108/14678040610713125>
- Miller, J. (2008). Service quality in academic libraries: An exploration of customer expectations. *Library Management*, 29(6/7), 529–539.
<https://doi.org/10.1108/01435120810894541>
- Ministry of Education UAE. (2023). Higher education quality assurance framework.
<https://www.moe.gov.ae/en/importantlinks/accreditation>



- Musyoka, M. (2013). Service quality in academic libraries: A user perspective. *International Journal of Library Science*, 2(1), 23–31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Poll, R., & Boekhorst, P. (1996). Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries. K.G. Saur.
- Praeg, C. P., & Spath, D. (2001). Quality management in service industries. In D. Spath & K.-P. Fähnrich (Eds.), *Advances in services marketing and management* (pp. 45–60). Springer.
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. Kogan Page.
- Veasna, U., Chun, M., & Nimol, N. (2015). Effect of LibQUAL dimensions on library user satisfaction: Evidence from Cambodia. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 4(7), 152–165.
- Wang, M., & Shieh, C.-J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction. *Journal of Information & Optimization Sciences*, 27(1), 193–209.
- Yang, Z. (2004). Customer satisfaction measurement: A service quality perspective. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(2), 110–124. <https://doi.org/10.1108/02656710410516966>
- Zaugg, H., Belliston, J., Roberts, B., & Wilson, D. (2022). Closing the Loop: Building a Culture of Assessment in Academic Libraries. *Journal of Library Administration*, 62(2), 266–273.