

الاتجاهات المستقبلية في جودة واعتماد مؤسسات المعلومات في مصر:

المكتبات الجامعية أنموذجاً

أ.د/ محمد سعيد محمد سعيد

أستاذ المكتبات والمعلومات

جامعة الأزهر - فرع المنوفية

mohamedsaid842000@yahoo.com

المُستخلص:

تتناول الدراسة الوضع الحالي للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية المصرية حيث تقوم بالكشف عن الأسباب والتحديات التي تقف عثرة أمام استمرار الوضع الحالي للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية المصرية وتستدعي استشراف واقع مستقبلي جديد لها، ثم تقوم برصد الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية المصرية من عدة جوانب وهي: أخصائيو المكتبات والمعلومات، خدمات المعلومات، مصادر المعلومات، دور المكتبات الجامعية، المساحة والمبنى، إنشاء نظام خبير يقوم بإدارة الجودة الشاملة، وقامت الدراسة باستطلاع الاتجاهات المستقبلية لموضوعها باستخدام أسلوب دلفي في الفترة ما بين ٢٠٢٥/٧/١٥ وحتى ٢٠٢٥/٧/٢٥ وللجولة الأولى، وفي الفترة ما بين ٢٠٢٥/٧/٢٨ وحتى ٢٠٢٥/٨/٧ م للجولة الثانية.

Abstract :

This study examines the current state of quality and accreditation in Egyptian university libraries, revealing the reasons and challenges hindering the continuation of this status and necessitating a vision for a new future reality. It then monitors future trends in comprehensive quality in Egyptian university libraries from several perspectives These are library and information specialists,



information services, information sources, the role of university libraries, space and building, establishing an expert system that manages total quality, and the study surveyed the future trends of the subject of the study using the Delphi method in the period between 15/7/2025 and 25/7/2025 for the first round, and in the period between 28/7/2025 and 7/8/2025 AD for the second round

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، الدراسات المستقبلية، مؤسسات المعلومات، النظم الخبيرة، المكتبات الجامعية، المساحة والمبنى، خدمات المكتبات والمعلومات، أخصائيو المكتبات والمعلومات.

Keywords: Total Quality Management, Future Studies, Information Institutions, Expert Systems, University Libraries, Space and Building, Library and Information Services, Library and Information Professionals.

أولاً: الإطار المنهجي

١/١ تمهيد

أصبحت الجودة من المفاهيم الرنانة في العالم التي لاقت رواجاً كبيراً لتطوير إدارة المؤسسات فهي ثورة إدارية جديدة؛ لأنها تركز على تلبية متطلبات المستفيدين واحتياجاتهم وتوقعاتهم داخل وخارج المؤسسات فلم تعد ترفاً تسعى إليه المؤسسات أو بديلاً تأخذ به أو لا تأخذ به بل أصبحت ضرورة ملحةً تُثليها حركة الحياة المعاصرة، ولم تعد الإدارة تنطوي على مجرد إصدار الأوامر للموظفين بل تطورت لتدفع الموظفين للمشاركة في تحسين الجودة، والتفكير الفعلي باختيار أفضل الأساليب التي تؤدي إلى تحسين المستوى العام للمؤسسات.

وإذا كنا نحيا عالماً بين التأثير والتأثر في مختلف المعارف والعلوم، فقد انتقل تأثير إدارة الجودة الشاملة ليدخل بقوة إلى القطاع الخدمي ولتكون إدارة الجودة الشاملة هدفاً مستمراً لمنشآت الخدمات بهدف التطوير الدائم وتحقيق رضا العملاء، وبهذا دخلت إدارة الجودة الشاملة إلى مؤسسات المعلومات كما



دخلت إلى غيره من القطاعات التي أثبتت نجاحًا كبيرًا في توحيد وتقنين جوانبها، ومن ضمن أنواع مؤسسات المعلومات المكتبة الجامعية فهي تحتل مكان القلب من الجامعة لما لها من دور فعال وحيوي في إمداد الجامعة بمصادر التعليم والتعلم والبحث العلمي، والمكتبات الجامعية في أي بلد في العالم هي مرافق معلومات أساسية قد تكون الأقوى والأبرز والأكثر نشاطًا وتفاعلاً ولها أدوار متعددة ويجب أن لا ترضى بغير تطبيق مؤشرات الجودة في المكتبات الجامعية.

هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تشكل دراسة المستقبل موضوعاً فلسفياً رئيساً ذلك أنَّ المستقبل يعد جزءاً من كينونة الإنسان التي تتحرك في اتجاهين رئيسين: الماضي وما به من خبرات توجه الذات الإنسانية وتشكل ملامحه الأساسية، والمستقبل وهو الأفق الذي تتجه إليه اللحظة الراهنة، والإنسان في الحقيقة يعيش في المستقبل القريب؛ لأنَّ الماضي والحاضر لا يمكن الإمساك بهما، أما المستقبل فهو جزء من الزمان يمكن تصور ملامحه والتنبؤ بها، وعليه فقد باتت الدراسات المستقبلية منهجاً ينبغي على الباحثين أن يولوها اهتماماً متواصلاً من أجل استقرار مستقبل هذه التفاصيل والاستعداد المسبق لها، والشروع في بناء السياسات التحسينية الخاصة به، ومن هنا جاءت هذه الدراسة؛ حيث تلقى الضوء على التوجهات المستقبلية للجودة الشاملة في مؤسسات المعلومات المصرية وتحديدًا في المكتبات الجامعية المصرية.

٢/١ أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من أهمية القضية التي تعنى بها وهي الاتجاهات المستقبلية في مجال الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وهذا من الأهمية بمكان من أجل إحاطة المسؤولين وصناع القرار بأهمية الانتباه إلى الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية وإيلائها ما تستحقه من عناية واهتمام



وتحضير لمؤشراتها المستقبلية وما تحتاج إليه من متطلبات الأمر الذي سينعكس على تحسن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات ويؤدي أيضاً إلى تحسن كفاءة موارد المكتبات وتعزيز التنافسية، بالإضافة إلى المساهمة في سد فجوة بحثية قائمة ولفت نظر الباحثين إلى مزيد من الدراسات المستقبلية المتعلقة بمنظومة الجودة في مؤسسات المعلومات بصفة عامة.

٣/١ أهداف الدراسة: يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في معرفة الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- رصد الوضع الحالي للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية المصرية.
- الكشف عن الأسباب والتحديات التي تقف عثرة أمام استمرار الوضع الحالي للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية المصرية، وتستدعى استشراف واقع مستقبلي جديد لها.
- رصد الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية المصرية.
- الكشف عن الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المصرية.
- الكشف عن الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بمصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية المصرية.
- رصد الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية المصرية.
- الكشف عن الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى في المكتبات الجامعية المصرية.

- الكشف عن الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بإنشاء نظام خبير يقوم بإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية المصرية.
- وضع رؤية مستقبلية للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر.

٤/١ حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة الاتجاهات المستقبلية للجودة والاعتماد بمؤسسات المعلومات وتحديدًا المكتبات الجامعية.
- الحدود المكانية: تناولت الدراسة الاتجاهات المستقبلية للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية بداخل جمهورية مصر العربية.
- الحدود النوعية: تناولت الدراسة الاتجاهات المستقبلية للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية كشكل من أشكال مؤسسات المعلومات.
- الحدود الزمنية: قامت الدراسة باستطلاع الاتجاهات المستقبلية لموضوع الدراسة باستخدام أسلوب دلفي في الفترة ما بين ٢٠٢٥/٧/١٥ وحتى ٢٠٢٥/٧/٢٥ للجولة الأولى، وفي الفترة ما بين ٢٠٢٥/٧/٢٨ وحتى ٢٠٢٥/٨/٧ م للجولة الثانية.

٥/١ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أسلوب دلفي Delphi Method في استشراف مستقبل الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر إبان السنوات العشر القادمة باعتبارها من أشهر الأساليب المستخدمة في الدراسات المستقبلية، التي تقوم بالأساس على استطلاع آراء مجموعة من الخبراء والمتخصصين في المجال الموضوعي للدراسة، ومن ثم تحليلها وقراءة التوجهات الممكنة في المستقبل



القريب، وقد اكتفى الباحث بجولتين فقط؛ نظراً لعدم وجود تباين كبير في مستوى الآراء حول التوقعات في الجولة الأولى والثانية.

خطوات تصميم وتطبيق مقياس دلفي للجولة الأولى:

- الجولة الأولى: تم توجيه الاستبيان في صورته الأولى (أسئلة مغلقة

ومفتوحة لمجموعة من التوقعات المستقبلية للجودة الشاملة في

المكتبات الجامعية في مصر) لمجموعة من المتخصصين تجاوز ٢١ خبيراً

على المستوى الأكاديمي والمهني ولم يستجب لهذا الاستبيان سوى

١٨ خبيراً فقط، ومن ثم تم إبداء آرائهم بشأن صياغة الفقرات

وترتيبها أو اقتراح فقرات أو حذف منها.

- الجولة الثانية: تم إعداد الاستبيان مرة أخرى طبقاً لتوجهات الجولة

الأولى واستجابتها من قبل الخبراء، حيث أُعيدت صياغة بعض

الفقرات وإضافة فقرات أخرى وترتيب الفقرات، وتم توجيهها إلى

١٨ خبيراً واستجاب في الجولة الثانية ١٧ خبيراً فقط ١ إذ كان

يلاحظ انخفاض استجابات الخبراء في كل جولة على سابقتها مما

أدى إلى وصول العدد النهائي في الجولة النهائية لهذا العدد.

وتم استقبال استجابات الجولة الثانية وترتيبها ومعالجتها إحصائياً،

واعتمدت المعالجة الإحصائية على حساب: التكرارات، والمتوسط الحسابي

الموزون، والنسبة المئوية، والانحراف المعياري، والرتبة، ودرجة الأهمية لكل عبارة

من عبارات المحاور ووزعت درجة الأهمية إلى مرتفعة (١٠٠٪ - ٨٥٪)

ومتوسط حسابي (٢,٦ - ٣)، ومتوسطة (أقل من ٨٥٪ - ٦٠٪) ومتوسط

حسابي (أقل من ٢,٦ - ١,٨)، وضعيفة (أقل من ٦٠٪ - ٠٪) ومتوسط

١ ملحق (١) قائمة بأسماء السادة الخبراء

حسابي (أقل من ٨,١ - ٠)، وقسمت الاستثمارة إلى ٧٢ فقرة على ستة محاور شكلت في مجملها القائمة النهائية للبحث.

٦/١ مصطلحات الدراسة:

- الجودة الشاملة/ Total quality: تعني من وجهة نظر المكتبين (١)

أسلوب تفكير ومنهج علمي يحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات وهي أيضاً توجيه للسلوك والتزام بالتغيير والتطوير والتحسين؛ لتحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات ومراكز المعلومات، وهي كذلك إستراتيجية تهتم بتغيير بعض الإجراءات والسلوكيات بالمكتبات لتحل محلها ثقافة وسلوكيات الجودة التي تبرز ملامح شخصية المكتبة، ورؤيتها المستقبلية، وقيمها الشخصية، والتنظيمية.

- الدراسات المستقبلية/ Future study: اجتهاد علمي منظم (٢)

يوظف المنطق والعقل والحدس في اكتشاف العلاقات المستقبلية بين الأشياء، والنظم، والاتساق، ومحاولة التأثير فيها، أو هي دراسة تركز على التنقيب المنهجي لما قد يكون عليه الحال في المستقبل في ضوء معطيات الواقع الحالي.

- مؤسسات المعلومات/ Information institution: مؤسسات

المعلومات هي (٣) تلك المؤسسات التي تعمل على توفير المعلومات وإتاحتها للأفراد، والمؤسسات، والمجتمع كله، وهي داعمة للعلم، والبحث، والتعليم والثقافة، والترفيه، ومن أنواعها: مؤسسات إنتاج المعلومات، وبنائها، وتعريفها، ومؤسسات إدارة المعلومات، ومؤسسات التعليم والتدريب، والمؤسسات المهنية.



٧/١ الدراسات السابقة:

يقتصر عرض الدراسات السابقة على ما كتب في آخر خمس سنوات (٢٠٢١ - ٢٠٢٥) باعتبار أن موضوع الدراسة يتعلق بالتوجه المستقبلي وذلك اعتماداً على البحث في قواعد البيانات المدرجة بينك المعرفة. لم يجد الباحث أي دراسة تتناول الاتجاهات المستقبلية في الجودة والاعتماد في المكتبات الجامعية في مصر، ولكن يوجد دراسات تناولت الأساليب المستقبلية في تخصص المكتبات والمعلومات ودراسات أخرى تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

١/٧/١ الدراسات التي تناولت الأساليب المستقبلية في تخصص المكتبات والمعلومات:

- الدراسات العربية

دراسة نوره الشنواني (٤) التي هدفت للوصول إلى تصور مستقبلي لإدارة البرامج الأكاديمية بالجامعات المصرية، واعتمادها من خلال اقتراح نظام خبير لتنفيذ عمليات التقييم الذاتي والمراجعة الخارجية واتخاذ القرار من أجل تطوير إدارة الاعتماد بقطاع التعليم الجامعي بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد المصرية بما يحقق رؤيتها، ورسالتها، وأهدافها، واعتمدت الدراسة على أسلوب دلفي.

ودراسة رشا رشاد (٥) التي هدفت إلى تقديم رؤية مستقبلية عن المكتبات العامة المصرية في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة كتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتقنيات إنترنت الأشياء، علاوة على ذلك اقترحت الدراسة تصور ثلاثة سيناريوهات مستقبلية لمحاولة استشراف مستقبل منظومة المكتبات العامة في مصر، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث

تصف وضع المكتبات العامة المصرية وتحلله لكونها من أهم نماذج مؤسسات المعلومات في مصر، بالإضافة إلى الاستعانة بأسلوب السيناريوهات لاستشراف مستقبل تلك المكتبات، كما كشفت الدراسة عن أهمية إعداد تكتل مكتبي تعاوني للمكتبات العامة على المستوى العالمي وضرورة اشتراك المكتبات العامة المصرية به .

وهدف دراسة إهداء صلاح (٦) إلى وضع رؤية عربية مستقبلية لتمكين المكتبات من دعم وتعزيز التعلم المستمر، وذلك بعد التعرف على دور المكتبات في دعم التعلم المستمر ورصد الأدوات التي تساعد على تطبيق التعلم المستمر بالمكتبات، وتناولت التحديات التي تعيق عمل المكتبات عن دعم التعلم المستمر، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة دور المكتبات في دعم التعلم المستمر، بالإضافة إلى الاستعانة بأحد الأساليب المستقبلية وهو أسلوب دلفي للتعرف على آراء الخبراء حول كيفية وضع رؤية مقترحة لدعم التعلم المستمر بالمكتبات.

وهدف دراسة هبة المواردى (٧) إلى استشراف مهنة المكتبات والمعلومات في مصر خلال الخمس سنوات القادمة وذلك وفقاً لتصوير مجموعة من السيناريوهات واعتمدت الدراسة على أسلوب دلفي لاستطلاع رأى الخبراء حول التوقعات المستقبلية للمهنة.

وسعت دراسة دينا عبد الهادي (٨) إلى وصف وتحليل البرامج والخطط والمشروعات التي أعدها أبرز مؤسسات المعلومات المصرية من أجل المستقبل والتعرف على مدى مطابقتها للشروط الواجب توافرها بغرض تقديم بعض المقترحات اللازمة للتطوير، واختارت الباحثة قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة القاهرة، مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، الجمعية



المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، دار الكتب المصرية، المكتبة المركزية لجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، منظومة مكتبات مصر العامة، البوابة العربية للمكتبات. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المحتوى مع الاعتماد على عدة أدوات ووسائل لجمع البيانات والمعلومات اللازمة منها، المقابلات مع المسؤولين عن المؤسسات، تحليل محتوى "البرامج والخطط والمشروعات" المكتوبة، فضلاً عن فحص الإنتاج الفكري، ومن أبرز نتائج الدراسة أنَّ قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة القاهرة قد قدم عدة برامج دراسية جديدة ومنها مقررات عن الاتجاهات المستقبلية للوثائق والمكتبات والمعلومات، كما قدم خطة بحثية جديدة ضمن الخطة البحثية لكلية الآداب التي ينتمى إليها، ولا توجد خطة إستراتيجية مستقبلية للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف رغم أنها أقدم الجمعيات العربية في المكتبات والمعلومات، وقد تبين أنَّ الخطط الإستراتيجية للمكتبات محدودة للغاية وهي مع هذا تتسم بالعمومية وعدم المنهجية في الإعداد، فضلاً عن عدم دقة التنفيذ والمراجعة لها من حين لآخر، ورغم توفر مشروعات مستقبلية قليلة إلا أنَّها لم تنجح بسبب عدم اعتمادها على دعم معنوي ومادى من قبل هيئات لها وزنها.

ودراسة أية فايز (٩) التي هدفت إلى استشراف مستقبل تعليم علوم المكتبات والمعلومات في السنوات العشر القادمة وذلك عقب جائحة كورونا covid-19 وانتشار بيئات التعليم عن بعد وما ترتب على ذلك من تأثيرات حول مستقبل مقررات المكتبات والمعلومات وطرق التدريس وكذلك التحديات التي ستواجه أعضاء هيئة التدريس والطلبة بأقسام المكتبات والمعلومات ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على أسلوب دلفي، حيث شارك الخبراء

المختصون في المجال وآخرون بتكنولوجيا التعليم بتوقعاتهم وأرائهم حول مستقبل تعليم المكتبات والمعلومات وتم تنفيذ ذلك عبر جولتين متتاليتين.

- الدراسات الأجنبية:

ناقشت دراسة Claire Trinquet (10) مستقبل استخدام الروبوتات في المكتبات وتحديدًا تمكينها من قراءة الكتب والمواد المطبوعة.

وتناولت دراسة David Baker (11) التحول الرقمي وكيف أثر على المجتمع بصفة عامة وعلى المكتبات ومستقبلها بصفة خاصة، وكيف تأثر مستقبل أخصائي المكتبات باهتمامه أكثر بتنمية مهارته التكنولوجية وكيف أثر التحول الرقمي على مجموعات المكتبة ومبناها ومساحتها وخدماتها، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أنَّ مكتبات المستقبل ستحتفظ بالخدمات التقليدية وبوضعها الحالي بجوار تطورها الرقمي ومن المؤكد أنَّ الوصول إليها سيكون متاح طوال الوقت ولو جزئيًا.

وتناولت دراسة Thorat amol (12) الاتجاهات المستقبلية في المكتبات وذكر أنَّ من بين الاتجاهات المستقبلية دمج التقنيات الرقمية لتحسين إدارة مجموعات المكتبات والاعتماد على خدمات المراجع الإلكترونية والعمل على تعزيز التنوع والشمول بين المجموعات والخدمات.

والدراسة الذي قام بها Farnoosh Reghabi وزملائه (13) التي هدفت إلى دراسة وتصميم سيناريوهات لمستقبل المكتبات الأكاديمية في إيران بما يساعد على توفير إستراتيجيات مناسبة لتعزيز هذه المكتبات وتطويرها، وتم الاعتماد على أسلوب دلفي لاستطلاع آراء الخبراء فيما يتعلق بمستقبل المكتبات الأكاديمية.



ودراسة Zehra Taskin (14) التي تعمل على رسم صورة لمستقبل مجال علم المكتبات والمعلومات ومجالاته الفرعية عن طريق تحليل 71 سنة من النشر وأنماط الاستشهاد، وقد استخدمت الباحثة كشافات Web of Science كمصدر للبيانات وتم فحص 123742 مقالة بعمق من أجل تحليل سلاسل الزمن مع استخدام أسلوب تحليل الشبكات الاجتماعية لتصنيف المجالات الفرعية. وقد تبين أنه من المتوقع تزايد عمل الباحثين معاً، بينما أظهرت موضوعات المستقبل تنوعاً مدهشاً.

وتناولت دراسة صادرة عن الجمعية الأسترالية للمكتبات والمعلومات (15) مستقبل تعليم علم المكتبات والمعلومات في أستراليا. بادئة بالتعرف على الوضع الحالي لتعليم المكتبات والمعلومات في أستراليا، وبعض الاعتبارات أو التحديات، وأخصائيون المكتبات والمعلومات للمستقبل. وقد أثارت الدراسة أربعة أسئلة للدراسة: ماذا ينبغي أن تكون عليه البنية المستقبلية لمهنة المكتبات والمعلومات الأسترالية؟، ماذا يجب تضمينه في المراجعة المستقبلية للمعرفة البؤرية والمهارات والصفات لعلم المكتبات والمعلومات؟، ما الشكل الذي يمكن أن يأخذه إطار المؤهلات في المستقبل لاحتواء متنوعات من التعلم المهني الرسمي وغير الرسمي؟، كيف يمكن للقطاع دعم معلمي المكتبات، وما المقاييس التي يجب وضعها لضمان استدامة المهنة في المستقبل؟.

٢/٧/١ الدراسات التي تناولت الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

- الدراسات العربية

تناول بحث يسرا حبيب ونفيسة عبدو (١٦) واقع تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السودانية، بهدف التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة في تلك المكتبات، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت

الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتم استخدام الاستبيان أداة الدراسة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عدد من العاملين والمستفيدين من المكتبات الجامعية السودانية، وقد شملت عينة الدراسة أربع جامعات سودانية، منها اثنتان قوميتان، وهما مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية، ومكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، واثنتان ولايتان، وهما: مكتبة جامعة الجزيرة ومكتبة جامعة غرب كردفان. وقد توصل البحث إلى العديد من النتائج كان من أهمها: عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المكتبات المدروسة والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة من حيث: القيادة، التنظيم، التحسين المستمر، والابتكار، وأنَّ الميزانية المخصصة من إدارة الجامعة لا تفي باحتياجات المكتبة.

وهدف دراسة محمد هادي (١٧) إلى التعرف على برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية في العراق، وبالتحديد الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بابل، ومدى قناعة الخبراء والمختصين في شؤون المكتبات، للمضي في تطوير العمل المهني والخدمات المعلوماتية، والوقوف على أبرز المعوقات لتطبيق تلك البرامج والمقترحات والتوصيات اللازمة لعملية التطوير من وجهة نظر المشاركين والقائمين على شؤون المكتبات الجامعية، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أنَّ الجودة تطبق بنسبة ٤٠٪، وأن ٦٦٪ من أخصائيو المكتبات لديهم قناعة بالجودة، وأهميتها في المكتبات.

وتناولت دراسة محمد أعراب وأبو بكر صيتي (١٨) وجهات نظر جميع أخصائيو المكتبات العاملين في مكتبات جامعة غرداية حول مدى تطبيقهم لمعايير الجودة بالمكتبات فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للمستفيدين



وفقاً لنظام (iso9001) وأهم ما خرجت به الدراسة أنَّ معايير الجودة تنفذ بمعدل متوسط.

وهدفت دراسة وفاء الأمين (١٩) إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة القرآن الكريم واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني وتوصلت الدراسة إلى غياب الرؤية الشاملة والنظرة الإستراتيجية لدور المكتبات الجامعية في الحصول على الجودة وعدم توافر مخصصات مالية للمكتبات.

وهدفت دراسة أميمة محمد (٢٠) إلى التعرف على واقع مكتبات الكليات بجامعة الأزهر التي حصلت بالفعل على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ودراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وبيان أوجه القصور بها، ومن ثم الوصول إلى حكم بشأن صلاحيتها للتطبيق على المكتبات الجامعية في جامعة الأزهر، وتحديد أوجه القصور في تحقيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لكي تتمكن مكتبات جامعة الأزهر من تحقيقه لتتوافق مع معايير الجودة، وتحديد النسب اللازمة لاستيفاء المعايير والمؤشرات التي بها قصور حتى تستطيع جامعة الأزهر استيفائها لكي تتمكن من الحصول على الجودة. ولقد اتبعت الدراسة المنهج المسحي الميداني، وتوصلت الدراسة إلى أنَّ المعايير التي تصدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد غير كافية وغير وافية للحكم على مكتبات جامعة الأزهر وتحقيق الحد الأدنى منها للحصول على معيار الجودة، فهناك معايير أكثر تفصيلاً مثل المعايير المطبقة في بعض الجامعات العربية.

وهدف دراسة كريمة زبادى (٢١) وهند علوى إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة باتنة ١ وإلى معرفة مدى إدراك أخصائىون المعلومات بالأهمية العظمى التي تعود على المكتبة إذا ما تم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أنَّ أخصائىون المكتبات العاملين بهذه المكتبات يسعون جاهدين لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة ولكن ما يزال أمامهم الكثير للوصول إلى هدفهم، وتوصلت الدراسة أيضا إلى يقظة أخصائىون المكتبات العاملين بهذه المكتبات تجاه الجودة الشاملة وإدراكهم لأبعادها وحرصهم عليها .

ودراسة أمل موسى (٢٢) التي تناولت فيها بعض المفاهيم النظرية عن الجودة الشاملة وضمانات فعالية تطبيق المعايير في المكتبات الجامعية، وتأثير العصر الرقمي على كيفية تطبيق معايير الجودة، ثم تناولت تطبيقا مدى تنفيذ معايير وإرشادات الجودة على مكتبات جامعة طنطا ومن أهم ما خرجت به الدراسة وجود علاقة طردية بين كل بعد من أبعاد إدارة علاقات المستفيدين من ناحية وكل بعد من أبعاد وجودة الخدمة من ناحية أخرى.

- الدراسات الأجنبية:

تناولت دراسة Lucy Roper (٢٣) الإرشادات والمعايير والتوجيهات التي يجب على المكتبات الأكاديمية اتباعها للحفاظ على جودتها وكفاءتها وتحسينها وللمساعدة أيضاً في الاعتماد المؤسسي للكلية التابع لها وذلك في ظل التزايد المستمر للتعليم عن بعد وبيئات التعلم الافتراضية، وأكدت المقالة على ضرورة التركيز على تحسن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وقامت دراسة Edward Asante (24) بتحليل ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الأكاديمية في غانا وركزت الدراسة على مكتبات



الجامعات التقنية ووزعت الاستبيانات على ٦٠ أخصائي مكتبات لتقييم ممارسات الجودة من خلالهم، وكانت نسبة الاستجابة ٩١,٦٦٪، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أنه يوجد علاقة طردية بين الثقافة التنظيمية وممارسات الجودة وأنَّ الثقافة التنظيمية للمكتبات هي العنصر الحاسم في تنفيذ ممارسات الجودة.

وتناولت دراسة Tanaya Ralhan & Dharam pal (25) مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البيئة الإلكترونية للمكتبات الجامعية، وبدأت المقالة بتعريف مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وأهميتها للمكتبات الجامعية كما أكدت على أهمية التركيز على العملاء والمستفيدين كتغذية راجعة تفيد في تحسين الجودة، وعلى ضرورة التحسين المستمر للخدمات وعلى أهمية مشاركة أخصائيون المكتبات في تحسين صورة الخدمات، كما أكدت الدراسة على أهمية تكامل التكنولوجيا، وأنظمة المعلومات؛ لتبسيط العمليات، وتحسين إمكانية الوصول إلى الموارد الإلكترونية كما أكدت على الفعالية التنظيمية، وأهميتها في تحسين مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

وقامت دراسة Alam (26) وزملائه بقياس الفروق بين جودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية في بنجلاديش وطبقت الدراسة على مكتبتين حكوميتين ومكتبتين خاصة ومكتبتين دوليتين وتم الاعتماد على نموذج (servqual) المعدل، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة وجود فروق كبيرة بين مكتبات الكليات وبعضها من حيث جودة الخدمات المقدمة في كل منها.

وهدفت دراسة Kwaku Anhwere Barf وزملائه (27) إلى تقييم جودة خدمات المكتبات في جامعة كيت كوست في غانا عن طريق

المستفيدين، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أنَّ جودة خدمات المكتبات لم ترق إلى مستوى توقعات المستفيدين.

وهدفـت دراسة Jingyi Wang (28) وزملائه إلى تقييم جودة خدمات المكتبات الجامعية في الصين بناءً على نظام تقييم جديد لجودة خدمات المكتبات، وهذا المقترح مبني على القراء وهويتهم، وعددهم، وخصوصيتهم، ويتغلب النظام الجديد للتقييم على مشكلات، وعيوب النظام التقليدي في المكتبات محل الدراسة.

وقامت دراسة asanta (29) على دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وابتكار أخصائيون المكتبات والمعلومات وطبقت الدراسة على ٢١٣ أخصائي مكتبات بالمكتبات الأكاديمية في غانا ومن أهم ما خرجت به الدراسة أنه يوجد علاقة طردية بين إدارة الجودة الشاملة وابتكار أخصائيون المكتبات والمعلومات.

ودراسة Usha kummari & ashouk kumar (30) التي سلطت الضوء على مختلف القضايا المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، وتطبيقاتها في مجال خدمات المكتبات مؤكدة على أهمية العمل ضمن فرق وعلى أهمية البعد الثقافي والتنظيمي، وعلى القيادة الواعدة، وهو ما يعد ضروريا لضمان تطبيق الجودة الشاملة، كما أكدت على أهمية توافر تدريب دوري لأمناء المكتبات؛ لإبقائهم على دراية بتكنولوجيا المعلومات.

وقامت دراسة Mahmood, K. & Ahmad, S.& Rehman, S. (31) بقياس جودة خدمات مكتبات الكليات في مقاطعة البنجاب بباكستان، ووزعت استبانات على ٩٩٨ من أخصائيون المكتبات، وأعضاء هيئة التدريس



بهذه الكليات، وخلصت الدراسة إلى عدم تنفيذ أي مؤشر، أو معيار لجودة الخدمات، وأنها لم تُلبِ توقعاتهم على الإطلاق.

وهدفـت دراسة Danel opoku (32) إلى تقديم لمحة عامة عن إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية وناقشت جوانبها المختلفة؛ مثل: معناها، وتعريفها، وغيرها، كما تناول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، وفوائدها، وأدواتها، وتقنياتها، وخصائصها وغيرها، وأكدت المقالة على أنَّ الفكرة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في الالتزام بتحسين المستمر.

وقامت دراسة Au Thi Cam Linh & Le Anh Tu (33) باستعراض نتائج اعتماد جودة المكتبات وفقاً لمجموعة المعايير الصادرة عن وزارة التعليم والتدريب في الصين عام ٢٠١٦، وقد اقترح الباحث بعد ذلك حلولاً لتحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية تتلخص هذه الحلول في فهم احتياجات المستخدمين، وتقديم خدمات تلبي احتياجات المستخدمين، وإدارة المكتبة بكفاءة وإجراء استطلاعات دورية لتحسين جودة خدمات المكتبة.

٣/٧/١ التعقيب على الإنتاج الفكري العربي والأجنبي:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع التي توافرت للباحث تبين له أنَّ هذه الدراسات تناولت هذا الموضوع من وجهات نظر عديدة، ومختلفة؛ حيث تناولت بعض الدراسات مستقبل مهنة المكتبات والمعلومات، أو مستقبل المكتبات نفسها، أو مستقبل تعليم المكتبات، أو تصور مستقبلي لنظام خبير يقوم على إدارة الجودة والاعتماد في البرامج الأكاديمية بالجامعات المصرية، ودراسات أخرى تناولت إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، ولقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء

الإطار التطبيقي للدراسة، واختلف معها في أنها قامت بالتركز على الاتجاهات المستقبلية في جودة واعتماد مؤسسات المعلومات في مصر وتحديد المكتبات الجامعية المصرية حيث إنَّها لم تحظ بالدراسة من قبل.

أولاً: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- تختلف أهداف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنَّ الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو معرفة الاتجاهات المستقبلية في جودة واعتماد مؤسسات المعلومات في مصر وتحديد المكتبات الجامعية المصرية، وهو هدف لم يتم تناوله في الدراسات السابقة.
- تعتمد الدراسة الحالية على أسلوب دلفي؛ حيث تتفق مع بعض الدراسات السابقة في منهجها وتختلف عن بعضها.
- تبين أنَّ عنوان البحث الحالي لم يتم دراسته من قبل وفقاً للأهداف المرسومة له؛ حيث إنَّ هذا البحث لا يكمل بحثاً آخر، أو يحدث بيانات، ومعلومات بحث قديم، وهو ما يؤكد جدة البحث، والحاجة إلى دراسته.
- أنَّ الباحث سيستفيد من الدراسات السابقة في استكمال الإطار التطبيقي لهذه الدراسة.

ثانياً: الإطار النظري

١/٢ الوضع الحالي للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية المصرية

سيتناول الباحث الوضع الحالي للجودة والاعتماد في المكتبات الجامعية المصرية، ثم الأسباب والتحديات التي تقف عثرة أمام استمرار الوضع الحالي وتستدعي استشراف واقع مستقبلي جديد للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية المصرية على النحو التالي:



- تسعى جميع المكتبات الجامعية المصرية إلى الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لأنها هي الجهة الوحيدة التي تمنح شهادة الاعتماد داخل جمهورية مصر العربية.
- اعتماد المكتبات الجامعية يكون بالتبعية ضمن الاعتماد المؤسسي للكلية أو المعهد ويستمر الاعتماد لمدة خمس سنوات ميلادية ابتداء من تاريخ المنح.
- نجحت الكثير من الكليات وبالتالي المكتبات الجامعية التابعة لها في الحصول على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، بينما يسعى البعض الآخر إلى تحقيق المؤشرات التي تؤدي إلى الحصول على الاعتماد.
- نتيجة لأن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد هي التي تمنح شهادة الاعتماد في مصر (هيئة تابعة لمجلس الوزراء وانشأت بالقانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦، والقرار الجمهوري رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٧ الخاص بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون) اتجهت جميع المكتبات الجامعية في مصر إلى تحقيق مؤشرات المعيار التي وضعته.
- اشتمل المعيار الذي وضعته الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لتقييم المكتبات الجامعية المصرية على ١٠ مجالات للتقييم و٣٨ مؤشراً، كما يوجد مؤشر في معيار الموارد المالية والإدارية يخص المكتبة الجامعية وهو من ضمن معايير الاعتماد المؤسسي (إصدار ٢٠١٥) المعدل في عام ٢٠٢٢، وأيضاً تم ذكر المكتبة في ممارسة تابعة لمؤشر من مؤشرات معيار البحث العلمي والأنشطة العلمية.

- تتمثل مجالات التقييم والمؤشرات التابعة لها طبقا للمعيار الذي وضعته الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لتقييم المكتبات الجامعية في الآتي:

مجالات التقييم	المؤشرات
المساحة والطاقة الاستيعابية	١. سعة المكتبة لعدد الطلاب: لا تقل عن ٨ % من إجمالي المستفيدين (الطلاب/ الهيئة المعاونة/ طلاب الدراسات العليا/ أعضاء هيئة التدريس)
	٢. المساحة المخصصة للمستفيد: لا تقل عن ٢١,٥ م ^٢ لكل مستفيد.
التجهيزات	٣. توافر مناظيد ومقاعد بعدد المستفيدين.
	٤. وجود أرشف وخزانات للكتب والدوريات والرسائل.
	٥. عدد أجهزة الحاسب الشخصي: لا تقل عن جهاز لكل ٢٠ طالباً
	٦. عدد شاشات الفهرسة: لا تقل عن شاشة لكل ٥٠ طالباً.
	٧. عدد آلات التصوير المستخدمة بالفعل: لا تقل عن ٢ آلة تصوير مستخدمة بالفعل.
الأمن والسلامة	٨. متطلبات مقاومة/ الوقاية من الحريق: مطافئ حريق/ معدات إنذار صوتية وضوئية/ وجود شبكة خراطيم مطاطية لجميع الطوابق/ مخارج الطوارئ بجميع الأدوار.
	٩. ملائمة الأبواب والمخارج: يجب أن تفتح الأبواب للخارج/ الأبواب مكونة من جزأين متحركين
	١٠. علامات إرشادية تحدد الاتجاه لمخرج الطوارئ.
	١١. توافر شبكة إنارة للطوارئ بالممرات والمخارج.





١٢. الستائر معاملة بمواد ضد الاشتعال.	
١٣. عدد النسخ المتوفرة من كل كتاب/ مرجع: لا يقل عن نسختين.	الوعية المكتبية (الكتب والمراجع والدوريات)
١٤. عدد المراجع لكل تخصص: لا يقل عدد المراجع عن ٥٠ مرجعاً لكل تخصص.	
١٥. عدد الدوريات العلمية المتخصصة: لا يقل عن خمس دوريات مختلفة في كل تخصص.	
١٦. خدمة البحث الورقي والإلكتروني.	
١٧. ترتيب المراجع والدوريات، وفقاً للفهرسة الفعالة.	خدمات إضافية
١٨. الاتصال بشبكة الإنترنت.	
١٩. الفهرسة الإلكترونية.	
٢٠. مدير مكتبة.	
٢١. مساعدون، فنيون	العمالة
٢٢. إداريون	
٢٣. عمال خدمات فنية	
٢٤. عمال نظافة	
٢٥. العمالة: مساعد فني لكل ٣٠٠ طالب/ مشرف لكل قاعة/ ٢ فني تصوير/ عامل غير فني لكل قاعتين/ عمالة لدورات المياه.	
٢٦. وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المحدد.	
٢٧. الإعلام بوقت تأدية الخدمة.	الثقة والاعتمادية
٢٨. تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.	
٢٩. تقديم خدمات فورية للمستفيدين من خدمات المكتبة.	
٣٠. الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.	الاستجابة
ذوو الإعاقة البصرية	
٣١. توافر الكتب المكتوبة بطريقة "برايل" أو طريقة "جون".	



٣٢. توافر مطبوعات بصفحات كبيرة مكتوبة بحروف كبيرة وبحبر غامق.	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
ذوو الإعاقة السمعية:	
٣٣. توافر الوسائل المرئية، والتي تعني باستخدام الصور والمناظر وأفلام الفيديو والصور الفوتوغرافية، أو البرامج المترجمة بلغة الإشارة.	
ذوو الإعاقة الحركية:	
٣٤. توافر الأثاث اللازم.	
٣٥. توافر تجهيزات خاصة.	
٣٦. توافر مصاعد لذوي الاحتياجات الخاصة؛ للتنقل بين أدوار المكتبة.	
٣٧. وجود سجلات للزائرين.	فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية
٣٨. استخدام المكتبة في العملية: التعليمية والبحثية.	
٣٩. وقت عمل المكتبة يتناسب مع ظروف المستفيدين منه (يتم قياسها من خلال المقابلات ونتائج استطلاع رأي المستفيدين).	

جدول رقم (١)

- مجالات التقييم للمكتبات الجامعية في مصر والمؤشرات التابعة لها طبقا للمعيار الذي وضعته الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
- ينص المؤشر الذي يخص المكتبة الجامعية في معيار الموارد المالية والإدارية وهو من ضمن معايير الاعتماد المؤسسي (إصدار ٢٠١٥) المعدل في عام ٢٠٢٢ على (المكتبة ملائمة لنشاط المؤسسة من حيث توافر الكتب والمراجع والتجهيزات والخدمات التي تلبي احتياجات الطلاب والباحثين والمكتبة الرقمية متاحة للمعنيين).
 - نصت الممارسة التي ذكرت المكتبة الجامعية في معيار البحث العلمي والأنشطة العلمية على: توافر وملائمة الموارد المادية والتجهيزات



والتسهيلات للعملية البحثية مثل المعامل والأجهزة البحثية والمكتبة والشراكات والاتفاقيات وغيرها وهذه الممارسة ضمن ممارسات المؤشر التالي: الموارد المتاحة كافية لأنشطة البحث العلمي، وتعمل المؤسسة على تنمية مصادر التمويل، وتسعى للمشاركة في مشروعات بحثية ممولة من مؤسسات محلية وإقليمية ودولية، وهذا المؤشر ضمن مؤشرات معيار البحث العلمي والأنشطة العلمية كما ذكر الباحث سابقاً.

- المعيار الذي صدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، والمؤشرات التي تناولت المكتبة الجامعية غير كافي وغير وافي للحكم على المكتبات الجامعية وتحقيق الحد الأدنى منها لحصولها على الاعتماد لذا أصبح من الضروري استدعاء واستشراف واقع مستقبلي جديد.

٢/٢ الأسباب والتحديات التي تقف عثرة أمام استمرار الوضع الحالي للجودة والاعتماد بالمكتبات الجامعية المصرية، وتستدعى استشراف واقع مستقبلي جديد لها:

المعيار الذي صدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، والمؤشرات التي تناولت المكتبة الجامعية غير كافي وغير وافي للحكم على المكتبات الجامعية وتحقيق الحد الأدنى منها لحصولها على الاعتماد لذا أصبح من الضروري استدعاء واستشراف واقع مستقبلي جديد وذلك للأسباب التالية:

- ركز معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على المدخلات وليست المخرجات أو النواتج، حيث نجدها تركز على



ملاءمة المكتبة لنشاط المؤسسة من حيث توافر الكتب والمراجع والتجهيزات والخدمات التي تلبي احتياجات الطلاب والباحثين، ولم تأخذ في الحسبان الاتجاهات العالمية الحديثة في جودة المكتبة الجامعية والتي تركز على نواتج استخدام الطلاب والباحثين للخدمات التي تقدمها المكتبة وعلى توقعات وتصورات المستخدمين للخدمات المقدمة وليس فقط تلبية احتياجاتهم.

- لم يركز معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على المفهوم الواسع لنظام المكتبة الجامعية وهو خدمة الأطراف المعنية المختلفة (مثل الطلاب والخريجون وأعضاء هيئة التدريس والموظفين ومجتمع الحرم الجامعي) والروابط المهنية ذات الصلة بالمكتبة، بالإضافة إلى الداعمين والمهتمين بالمكتبات الجامعية من المجتمع المحلي، وهذا إن حدث فإنه يؤدي إلى تجاوز المكتبة الجامعية لأسوارها وجدرانها والاتصال بالمجتمع الأكاديمي الأوسع بل والمجتمع المحلي.
- لم يركز معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على المستقبل ولم يأخذ في الاعتبار التغيرات والتحديات التي يمكن أن تواجهها المكتبات الجامعية في المستقبل القريب والبعيد.
- لم يهتم معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالأولويات الإستراتيجية للمكتبة أو بقيمة المكتبة وأثرها على المستخدمين، ولم يهتم كذلك بتطوير التعليم والتعلم والبحث بالمؤسسات التابعة لها، ورضا المستفيدين وتصوراتهم عن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية.



- اعتمد معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على مقياس واحد لقياس الأداء أو الجودة وهو المقياس أو المعيار الذي وضعتة الهيئة (المعيار نفسه) ولم يهتم بالمقياس الداخلي اهتماماً واضحاً لإثبات قيمة المكتبة وأثرها.
- لم يهتم معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بتطبيق دراسات استقصائية ومسوح استطلاعية لمستخدمي المكتبة الجامعية، مما لا يوفر لإدارتها والقائمين عليها بيانات تفصيلية طويلة تساعد في التخطيط السليم لمستقبلها واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة والبيانات السليمة، والتي من شأنها أن تسهم في تطوير وتحسين خدماتها ومرافقها ومجموعاتها.
- لم يهتم معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالتأكيد على دور المكتبة الجامعية التعليمي من خلال إتاحة برامج وخدمات تعليمية لمستخدميها والمستفيدين من خدماتها، من أجل خلق متعلمين ذو معرفة معلوماتية ومتعلمين لديهم القدرة على التعلم الذاتي والمستقل، مما يؤدي إلى إيجاد مجتمع أكاديمي يسهم في إنشاء معرفة جيدة أو في تطوير البيئة المعلوماتية والمعرفية للأبحاث العلمية.
- أغفل معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد تعزيز التعاون بين المكتبات الجامعية فيما بينها من جهة وبين المكتبات العامة والمدرسية من جهة أخرى وذلك من خلال تفعيل أشكال وأنماط التعاون في الأنشطة المشتركة وفي خدمات الاستعارة البينية لمجموعات ومقتنيات كل منها، وفي تبادل الزيارات للعاملين والمستخدمين فيما بينها.

- لم يقيم معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بدمج أنشطة المكتبات الجامعية ضمن منظومة الأنشطة الطلابية بالكلية أو الجامعة، وذلك لتعزيز دورها وتوسيع نطاق مشاركتها في تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة التابعة لها.
- لم يهتم معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بجودة موارد التعلم بالمكتبات الجامعية من حيث مناسبتها للمستوى الدراسي سواء كانت مرحلة جامعية أولى أو مرحلة الدراسات العليا ومدى توافقها مع نواتج التعلم المستهدفة والمتوقعة، وأن تكون حديثة وموثوقة بها.
- لم يؤكد معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على جمع البيانات والإحصاءات حول أدائها وآراء مستخدميها وتوقعاتهم وتحليلها ومقارنتها مع المكتبات الجامعية الأخرى من أجل الاستفادة منها في وضع خطط عمل قائمة على الأدلة لتحسين الأداء وتطوير الجودة بها.
- لم يعزز معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للبعد الاجتماعي والأكاديمي في تفاعلات الطلاب بعضهم مع بعض خارج إطار الدراسة والتعليم الرسمي من خلال إتاحة عموميات المعلومات والتعلم، وخلوات دراسية جماعية، ومقاهي وصلات اجتماعات للطلاب، وغيرها من مساحات التعلم الاجتماعي داخل المكتبة الجامعية.
- لم يسعى معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مؤشرات نحو الحصول على جوائز التميز في الأداء أو في خدمة



العملاء على المستوى الدولي وليس المحلي فقط وتطبيق أطر ومعايير دولية للجودة والاعتماد، مما يساعد المكتبات الجامعية على اختيار أفضل وأنسب قياس وتقييم الجودة بها وفي تعزيز خدماتها والترويج لها وإثبات مكانتها داخليا وخارجيا.

- لم ينظر معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد إلى المكتبة الجامعية على أنها مؤسسة فرعية تقدم خدمة للمجتمع الأكاديمي، وتحتاج هذه الخدمة إلى تجويد وتحسين وتطوير، لكي تتوافق مع متطلبات مجتمع المعرفة في تطوره وتقدمه.
- لم يهتم معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بتكوين المكتبات الجامعية شراكات مع كيانات مجتمعية في ذات المجال أو في غيره من مجالات الحياة المختلفة وذات الصلة بمجالها.
- أغفل معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وجهات نظر أخصائيون المكتبات والمعلومات العاملين في المكتبات الجامعية نفسها في تقييم نظام الجودة بها ومدى نجاحها في دورها.
- أغفل معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد إعادة تصميم دور المكتبة الجامعية في البيئة الرقمية، والاستفادة من نقاط قوتها وإصلاح خدماتها والابتكار لخلق خدمات ملائمة وسريعة الاستجابة.

ثالثا: الإطار التطبيقي للدراسة

١/٣ تحليل بيانات الخبراء: سيتم التعرف على المتغيرات المرتبطة بالخصائص الشخصية والعلمية والوظيفية عن الخبراء وتشمل (النوع، الدرجة الأكاديمية أو الوظيفية، الجامعة التي ينتسب إليها الخبير).



- توزيع الخبراء المشاركين بجولات دلفى وفقا لمتغير النوع:

النسبة المئوية	التكرار	النوع
٦٤,٨	١١	ذكور
٣٥,٢	٦	إناث
١٠٠	١٧	المجموع

جدول رقم (٢)

توزيع الخبراء المشاركين بجولات دلفى وفقا لمتغير النوع

يتضح من الجدول رقم (٢) أن نسبة الذكور من الخبراء المشاركين أكبر من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور ٦٤,٨٪ من إجمالي الخبراء، بينما بلغت نسبة الإناث ٣٥,٢٪ من إجمالي الخبراء.

- توزيع الخبراء المشاركين بجولات دلفى وفقا لمتغير للدرجة الأكاديمية

أو الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة الأكاديمية أو الوظيفية
٥٢,٩	٩	أستاذ
٣٥,٣	٦	أستاذ مساعد
١١,٨	٢	مدير مكتبة جامعية
١٠٠	١٧	المجموع

جدول رقم (٣)

توزيع الخبراء المشاركين بجولات دلفى وفقا لمتغير الدرجة الأكاديمية أو الوظيفية

يتضح من الجدول رقم (٣) بلغت نسبة الأساتذة النسبة الأكبر من الخبراء المشاركين حيث جاءت بنسبة ٥٢,٩٪ من إجمالي المشاركين، تلاها الأساتذة المساعدون بنسبة ٣٥,٣٪ من إجمالي المشاركين، ثم أخيرا نسبة مديري المكتبات الجامعية بنسبة ١١,٨٪.

- توزيع الخبراء المشاركين بجولات دلفى وفقا لمتغير الجامعة



الجامعة	التكرار	النسبة المئوية
الأزهر	٤	٢٣,٥
طنطا	٤	٢٣,٥
بنها	٣	١٧,٥
المنوفية	١	٥,٩
كفر الشيخ	١	٥,٩
الفيوم	١	٥,٩
المنيا	١	٥,٩
سوهاج	١	٥,٩
الجامعة الأمريكية بالقاهرة	١	٥,٩
المجموع	١٧	١٠٠

جدول رقم (٤)

توزيع الخبراء المشاركين بالجولة الثانية وفقاً لمتغير الجامعة

يتضح من الجدول رقم (٤) تنوع التوزيع الجغرافي بين أعضاء لجنة الخبراء وهو ما يشير إليه أسلوب دلفي حيث يوصى بضرورة مراعاة التنوع الجغرافي، ونالت جامعتي الأزهر وطنطا النصيب الأكبر بواقع أربعة خبراء لكل جامعة، تلاها جامعة بنها بواقع ثلاثة خبراء، ثم جامعات المنوفية وكفر الشيخ والفيوم والمنيا وسوهاج والجامعة الأمريكية بالقاهرة بواقع خبير لكل منهم.

٣/٢ الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر: وفيها سيتم معرفة الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر وذلك فيما يتعلق بأخصائيون المكتبات والمعلومات، وخدمات المعلومات، ودور المكتبة، ومصادر المعلومات، المساحة والمبنى، انشاء نظام خبير لإدارة الجودة وهذا كله طبقاً لوجهات نظر الخبراء.

أولاً: الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر
فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات.

المستوى	الترتيب	%	الانحراف	المتوسطات	غير ممكنة	محمولة	ممكنة	الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية المصرية	١
مرتفع	1	100	0	3	0	0	17	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على تنمية مهاراتهم في التقنيات والتكنولوجيا بشكل كبير.	٢
مرتفع	2	97.9	0.24	2.94	0	1	16	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على تنمية مهاراتهم في استرجاع المعلومات بشكل كبير	1
مرتفع	2	97.9	0.24	2.94	0	1	16	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات حول مشاركتهم الفاعلة في إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات	9
مرتفع	3	95.8	0.33	2.88	0	2	15	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول استخدامهم للوسائط الإلكترونية وأدوات الاتصال عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.	4
مرتفع	3	95.8	0.33	2.88	0	2	15	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول مقدرتهم على العمل ضمن فرق.	٥

مرتفع	3	95.8	0.33	2.88	0	2	15	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيون المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية في الفترة القادمة على زيادة معدلات الدورات التدريبية المقدمة لهم؛ للتمكن من مواجهة التطورات الحديثة المهنية والتكنولوجية.	8
مرتفع	4	93.9	0.51	2.82	1	1	15	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيون المكتبات والمعلومات حول دورهم في تحليل وتنظيم البيانات البحثية	7
مرتفع	5	91.9	0.59	2.76	1	2	14	ستتغير معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيون المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى تقليل أعدادهم في العمليات الفنية مقابل زيادتها في قطاع الخدمات.	3
مرتفع	5	91.9	0.59	2.76	1	2	14	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيون المكتبات والمعلومات حول دورهم في تحليل بيانات الاستخدام لتطوير الخدمات	10
مرتفع	6	90.3	0.63	2.71	1	3	13	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيون المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول المساهمة الفاعلة في ترشيد استخدام الموارد.	6
مرتفع		95.29%	0.09	2.86	4	16	150	المجموع	

جدول رقم (٥)

المتوسطات الموزونة لبنود المحور الأول من استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة

للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)

يتضح من جدول رقم (٥) ما يلي:

- جاءت العبارة رقم ٢ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيون المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال

الفترة القادمة على تنمية مهاراتهم في التقنيات والتكنولوجيا بشكل كبير) في المرتبة الأولى وأعلى العبارات قبولاً (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء كأبرز الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات حيث حصلت على متوسط موزون (٣) ونسبة مئوية (١٠٠٪) وانحراف معياري (٠).

- جاءت العبارات رقم ١، ٩ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على تنمية مهاراتهم في استرجاع المعلومات بشكل كبير)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات حول مشاركتهم الفاعلة في إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات) في المرتبة الثانية (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٩٤) ونسبة مئوية (٩٧,٩٪) وانحراف معياري (٠,٢٤).

- جاءت العبارات رقم ٤، ٥، ٨ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول استخدامهم للوسائط الإلكترونية وأدوات الاتصال عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما



يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول مقدرتهم على العمل ضمن فرق)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية في الفترة القادمة على زيادة معدلات الدورات التدريبية المقدمة لهم؛ للتمكن من مواجهة التطورات الحديثة المهنية والتكنولوجية). في المرتبة الثالثة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٨) ونسبة مئوية (٩٥,٨٪) وانحراف معياري (٠,٣٣). - جاءت العبارة رقم ٧ التي تنص على (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات حول دورهم في تحليل وتنظيم البيانات البحثية) في المرتبة الرابعة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٢) ونسبة مئوية (٩٣,٩٪) وانحراف معياري (٠,٥١).

- جاءت العبارات رقم ٣، ١٠ التي تنص على (ستغير معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى تقليل أعدادهم في العمليات الفنية مقابل زيادتها في قطاع الخدمات)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم

الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات حول دورهم في تحليل بيانات الاستخدام لتطوير الخدمات) في المرتبة الخامسة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٧٦) و نسبة مئوية (٩١,٩٪) وانحراف معياري (٠,٥٩).

- جاءت العبارة رقم ٦ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول المساهمة الفاعلة في ترشيد استخدام الموارد)، في المرتبة السادسة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٧١) ونسبة مئوية (٩٠,٣٪) وانحراف معياري (٠,٦٣).
- تبين أيضا قوة المحور ككل حيث بلغ متوسطة الموزون ٢,٨٦ ونسبة مئوية (٩٥,٢٩٪) وانحراف معياري (٠,٠٩) وهي نسبة مرتفعة من حيث قوة القبول وهذا معناه أن لجنة الخبراء موافقون على هذا المحور بنسبة ٩٥,٢٩ %.

ثانياً: الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر فيما يتعلق بخدمات المعلومات





١	الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية المصرية.	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
ممكنة	ممكنة	ممكنة	ممكنة	ممكنة	ممكنة	ممكنة	ممكنة	ممكنة	ممكنة
غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة	غير ممكنة
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة
الانحراف	الانحراف	الانحراف	الانحراف	الانحراف	الانحراف	الانحراف	الانحراف	الانحراف	الانحراف
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب	الترتيب
المستوى	المستوى	المستوى	المستوى	المستوى	المستوى	المستوى	المستوى	المستوى	المستوى
١٣	١٣	١٢	٧	٥	١	٤	٣	٢	١
١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥
٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢
٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩	٢.٨٩
٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١	٠.٣١
٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣	٩٦.٣
٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢
١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥	١٥
١٢	١٢	١٢	١٢	١٢	١٢	١٢	١٢	١٢	١٢
١٣	١٣	١٣	١٣	١٣	١٣	١٣	١٣	١٣	١٣



مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع
2	3	3	3	4	5	5
96.3	96	96	96	94.3	93.7	93.7
0.31	0.33	0.33	0.33	0.38	0.45	0.45
2.89	2.88	2.88	2.88	2.83	2.81	2.81
0	0	0	0	0	1	1
2	3	3	3	4	2	2
15	14	14	14	13	14	14
سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول وجود رويوتات والاستفادة منها في تقديم بعض الخدمات، مثل خدمة الإرشاد وعمليات الترفيه.	ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل خدمات الطباعة مع توفير بدائل رقمية مناسبة	ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى الاهتمام بشكل كبير بقدرة المكتبة على جذب المستفيدين.	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول استخدام المكتبات لتقنيات الواقع الافتراضي المعزز لإنشاء جولات افتراضية داخل المكتبة واستخدامها والاستفادة من مصادرها وخدماتها	ستتغير معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول التركيز على أساليب قياس فعالية التكلفة بالنسبة لخدمات المعلومات.	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالتقييم الجزئي أو التفصيلي للخدمات	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالتقييم الجزئي أو التفصيلي للخدمات

10	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول استخدام المكتبات لتقنيات الواقع الافتراضي المعزز لإنشاء تجارب تعليمية تفيد الطلاب	14	2	1	2.81	0.51	93.7	5	مرتفع
16	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول الإتاحة الدائمة للخدمات طوال الوقت وعلى مدار أيام الأسبوع	13	3	1	2.75	0.52	91.7	6	مرتفع
14	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول توفير أدوات تحليل سلوك المستخدمين عبر النظم الآلية من أجل تخصيص الخدمات	13	2	2	2.72	0.62	90.7	7	مرتفع
المجموع		231	38	5	2.86	0.37	95.29%		مرتفع

جدول رقم (٦)

المتوسطات الموزونة لبنود المحور الثاني من استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة
للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)

يتضح من جدول رقم (٦) ما يلي:

- جاءت العبارات رقم ٣، ٤ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين والخدمات عن بُعد)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتواجد المكتبة وخدماتها على الشبكات الاجتماعية) في المرتبة الأولى وأعلى العبارات قبولاً (بقبول مرتفع)

من قبل الخبراء كأبرز الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بخدمات المعلومات حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٩٤) ونسبة مئوية (٩٨٪) وانحراف معياري (٠,٢٤).

- جاءت العبارات رقم ١، ٥، ٧، ١٣، ١٢، ١٥ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتقييم المستفيدين أنفسهم للخدمات)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بمفهوم التطوير المستمر للخدمات)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بخدمات الطلاب ذوى الاحتياجات الخاصة)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول التسويق الإلكتروني لخدمات المعلومات)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول تقديم الخدمات عن طريق تطبيقات على الهواتف النقالة)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول وجود روبوتات والاستفادة منها في تقديم بعض الخدمات، مثل خدمة الإرشاد وعمليات الترفيه) في المرتبة الثانية (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء



من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بخدمات المعلومات حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٨٩) ونسبة مئوية (٩٦,٣٪) وانحراف معياري (٠,٣١).

- جاءت العبارات رقم ٦، ٨، ١١ التي تنص على (ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل خدمات الطباعة مع توفير بدائل رقمية مناسبة)، (ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى الاهتمام بشكل كبير بقدرة المكتبة على جذب المستفيدين)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول استخدام المكتبات لتقنيات الواقع الافتراضي المعزز لإنشاء جولات افتراضية داخل المكتبة واستخدامها والاستفادة من مصادرها وخدماتها). في المرتبة الثالثة (يقول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بخدمات المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٨) ونسبة مئوية (٩٦٪) وانحراف معياري (٠,٣٣).

- جاءت العبارة رقم ٩ التي تنص على (ستتغير معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول التركيز على أساليب قياس فعالية التكلفة بالنسبة

لخدمات المعلومات) في المرتبة الرابعة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بخدمات المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٣) ونسبة مئوية (٩٤,٣٪) وانحراف معياري (٠,٣٨).

- جاءت العبارات رقم ٢، ١٠ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالتقييم الجزئي أو التفصيلي للخدمات)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول استخدام المكتبات لتقنيات الواقع الافتراضي المعزز لإنشاء تجارب تعليمية تفيد الطلاب) في المرتبة الخامسة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بخدمات المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨١) ونسبة مئوية (٩٣,٧٪) وانحراف معياري (٠,٥١).

- جاءت العبارة رقم ١٦ التي تنص على (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول الإتاحة الدائمة للخدمات طوال الوقت وعلى مدار أيام الأسبوع) في المرتبة السادسة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا



فيما يتعلق بخدمات المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٧٥) ونسبة مئوية (٩١,٧) وانحراف معياري (٠,٥٢).

- جاءت العبارة رقم ١٤ التي تنص على (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول توفير أدوات تحليل سلوك المستخدمين عبر النظم الآلية من أجل تخصيص الخدمات)، في المرتبة السابعة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بخدمات المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٧٢) ونسبة مئوية (٩٠,٧٪) وانحراف معياري (٠,٦٢).

- تبين أيضاً قوة المحور ككل حيث بلغ متوسطة الموزون (٢,٨٦) وبنسبة مئوية (٩٥,٢٩٪) وانحراف معياري (٠,٣٧) وهي نسبة مرتفعة من حيث قوة القبول وهذا معناه أن لجنة الخبراء قابلون على هذا المحور بنسبة ٩٥,٢٩٪.

ثالثاً: الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر

فيما يتعلق بمصادر المعلومات

١	الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بمصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية المصرية	مركبة	محتمة	غير ممكنة	المتوسطات	الانحراف	%	الترتيب	المستوى
---	--	-------	-------	-----------	-----------	----------	---	---------	---------

مرئع	مرئع	مرئع	مرئع	مرئع	مرئع	مرئع
1	2	2	2	2	2	3
98%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	94%
0.24	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.39
2.94	2.88	2.88	2.88	2.88	2.88	2.82
0	0	0	0	0	0	0
1	2	2	2	2	2	3
16	15	15	15	15	15	14
استمرار تركيز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتغطية جميع أجزاء المكتبة بالإنترنت الهوائي. لحصول المستخدمين على ما يريدون من معلومات.	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير باقتناء المصادر الإلكترونية	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتفعيل التعاون، ولا سيما التكنولوجي بين مكتبات الجامعة والمكتبات الجامعية الأخرى	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتوفير الإتاحة بدلاً من الاقتناء.	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى الاهتمام بشكل كبير بالتعامل مع المحتوى بدلاً من الاعتماد على أوعية المعلومات	ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل معدلات تجديد الاشتراكات بالدوريات الورقية.	ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل معدلات اقتناء مصادر المعلومات بشكل كبير.
4	1	2	3	8	6	7



10	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات حول الإتاحة الدائمة للمصادر طوال الوقت وعلى مدار أيام الأسبوع	14	3	0	2.82	0.39	94%	3	مرتفع
5	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بزيادة عدد قواعد البيانات بالإضافة إلى قواعد اتحاد المكتبات الجامعية	14	2	1	2.76	0.56	92%	4	مرتفع
9	سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات حول استخدام إنترنت الأشياء لتعقب جميع الكيانات والموارد الموجودة في المكتبة	13	3	1	2.71	0.67	90.3%	5	مرتفع
	المجموع	146	22	2	2.845	0.39	94.8%		مرتفع

جدول رقم (٧)

المتوسطات الموزونة لبنود المحور الثالث من استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)

يتضح من جدول رقم (٧) ما يلي:

- جاءت العبارة رقم ٤ التي تنص على (استمرار تركيز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتغطية جميع أجزاء المكتبة بالإنترنت الهوائي. لحصول المستفيدين على ما يريدون من معلومات) في المرتبة الأولى وأعلى العبارات قبولاً (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء كأبرز الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق

بمصادر المعلومات حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٩٤) ونسبة مئوية (٩٨٪) وانحراف معياري (٠,٢٤).

- جاءت العبارات رقم ١، ٢، ٣، ٨، ٦ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير باقتناء المصادر الإلكترونية)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتنفيذ التعاون، ولا سيما التكنولوجي بين مكتبات الجامعة والمكتبات الجامعية الأخرى)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتوفير الإتاحة بدلاً من الاقتناء)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى الاهتمام بشكل كبير بالتعامل مع المحتوى بدلاً من الاعتماد على أوعية المعلومات)، (ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل معدلات تحديد الاشتراكات بالدوريات الورقية) في المرتبة الثانية (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بمصادر المعلومات حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٨٨) ونسبة مئوية (٩٥,١٪) وانحراف معياري (٠,٣٣).



- جاءت العبارة رقم ٧، ١٠ التي تنص على (ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل معدلات اقتناء مصادر المعلومات بشكل كبير)، (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات حول الإتاحة الدائمة للمصادر طوال الوقت وعلى مدار أيام الأسبوع) في المرتبة الثالثة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بمصادر المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٢) ونسبة مئوية (٩٤٪) وانحراف معياري (٠,٣٩).
- جاءت العبارة رقم ٥ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بزيادة عدد قواعد البيانات بالإضافة إلى قواعد اتحاد المكتبات الجامعية) في المرتبة الرابعة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بمصادر المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٧٦) ونسبة مئوية (٩٢٪) وانحراف معياري (٠,٥٦).
- جاءت العبارات رقم ٩ التي تنص على (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات حول استخدام إنترنت الأشياء لتعقب جميع الكيانات والموارد الموجودة في المكتبة) في المرتبة الخامسة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات

المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بمصادر المعلومات حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٧١) ونسبة مئوية (٩٠,٣٪) وانحراف معياري (٠,٦٧).

- تبين أيضا قوة المحور ككل حيث بلغ متوسطة الموزون (٢,٨٤) ونسبة مئوية (٩٤,٨٪) وانحراف معياري (٠,٣٩) وهي نسبة مرتفعة من حيث قوة القبول وهذا معناه أن لجنة الخبراء موافقون على هذا المحور بنسبة (٩٤,٨٪).

رابعاً: الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر فيما يتعلق بدور المكتبة

٩	الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية المصرية.	ثباتية	محملة	غير مكنة	المتوسطات	الانحراف المعياري	%	الترتيب	المستوى
9	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتها في توفير نسبة كبيرة من الميزانية ذاتيا ومن خلال الشراكات المجتمعية؛ لتلبية التوقعات لمستخدمي تلك المكتبات وأيضاً لمواجهة التطورات الحديثة	17	0	0	3	0	100%	1	مرتفع
8	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة حول قدرتها على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات؛ لمواكبة التطورات الحديثة	16	1	0	2.94	0.24	98%	2	مرتفع
10	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة حول قدرتها على الحضور الإلكتروني لهم على الإنترنت	16	1	0	2.94	0.24	98%	2	مرتفع



مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع
2	2	2	2	3	3	3	3
98%	98%	98%	98%	95.9%	95.9%	95.9%	95.9%
0.24	0.24	0.24	0.24	0.33	0.33	0.33	0.33
2.94	2.94	2.94	2.94	2.88	2.88	2.88	2.88
0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	2	2	2	2
16	16	16	16	15	15	15	15
مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على دورهم في دعم الوصول الحر	مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها على المساهمة في شركات إستراتيجية مع الأقسام العلمية المختلفة بالجامعة لفهم احتياجاتهم البحثية وتقديم خدمات مخصصة لهم.	مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة في دورهم كمركز للابتكار.	مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة في دورهم كداعم للتعليم عن بُعد.	مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها في المساهمة في شركات إستراتيجية بين المكتبات المتناظرة والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني لتبادل الخبرات والموارد.	مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها على اعتبارها الوحدة المركزية للمعرفة داخل المجتمع الجامعي.	مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالأدوات الرقمية للتواصل وأنظمة الحفظ الرقمية والحفاظ على المحتوى الرقمي	مستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالأدوات الرقمية للتواصل وأنظمة الحفظ الرقمية والحفاظ على المحتوى الرقمي

متوسط	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع
18	4	16	13	12	7	3	7
سركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على دورها في كشف السرقات العلمية والانتحال أو الاستخدام غير المصرح به للمواد المحمية بحقوق النشر	الاهتمام بشكل كبير بإعادة التدوير	سركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتهم على التعاون مع الجهات الثقافية المختلفة وعلى دورهم في دعم الاقتصاد البنفسجي	سركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بمشاركتها بشكل رئيسي في الاقتصاد التعاوني	سركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بملائمتها للبيئة الخضراء ومحاظتها على البيئة	سركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على اهتمامهم في دعم النشر العلمي المفتوح وخدمات الباحثين.	سركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول قدرتها في المساهمة في تطوير خطة الكلية والجامعة للأزمات والكوارث	سركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول قدرتها في المساهمة في تطوير خطة الكلية والجامعة للأزمات والكوارث
9	3	5	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	0
2.39	2.6	2.61	0.67	0.71	0.33	0.33	2.88
0.84	86.3%	87%	94%	94%	95.9%	95.9%	95.9%
7	6	5	4	4	3	3	3

المجموع	265	32	9	2.83	0.37	94.3%	نقطة
---------	-----	----	---	------	------	-------	------

جدول رقم (٨)

المتوسطات الموزونة لبنود المحور الرابع من استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة
للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)

يتضح من جدول رقم (٨) ما يلي:

- جاءت العبارة رقم ٩ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتها في توفير نسبة كبيرة من الميزانية ذاتيا ومن خلال الشراكات المجتمعية؛ لتلبية التوقعات لمستخدمي تلك المكتبات وأيضاً لمواجهة التطورات الحديثة) في المرتبة الأولى وأعلى العبارات قبولاً (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء كأبرز الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بدور المكتبة حيث حصلت على متوسط موزون (٣) ونسبة مئوية (١٠٠٪) وانحراف معياري (٠).

- جاءت العبارات رقم ٨، ١٠، ١١، ١٣، ١٢، ١٤ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة حول قدرتها على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات؛ لمواكبة التطورات الحديثة)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة حول قدرتها على الحضور الإلكتروني لهم على الإنترنت)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة

القادمة على دورهم في دعم الوصول الحر)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها على المساهمة في شركات إستراتيجية مع الأقسام العلمية المختلفة بالجامعة لفهم احتياجاتهم البحثية وتقديم خدمات مخصصة لهم)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة في دورهم كمركز للابتكار)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة في دورهم كداعم للتعليم عن بُعد) في المرتبة الثانية بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بدور المكتبة حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٩٤) ونسبة مئوية (٩٨٪) وانحراف معياري (٠,٢٤).

- جاءت العبارات رقم ١، ٢، ٥، ٧، ١٥، ١٧ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها في المساهمة في شركات إستراتيجية بين المكتبات المتناظرة والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني لتبادل الخبرات والموارد)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها على اعتبارها الوحدة المركزية للمعرفة داخل المجتمع الجامعي)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالأدوات الرقمية للتواصل وأنظمة الحفظ الرقمية والحفاظ على



المحتوى الرقمي)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول قدرتها في المساهمة في تطوير خطة الكلية والجامعة للأزمات والكوارث)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على دورهم في دعم النشر العلمي المفتوح وخدمات الباحثين)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتهم على دعم ريادة الأعمال) في المرتبة الثالثة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بدور المكتبة حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٨) ونسبة مئوية (٩٥,٩٪) وانحراف معياري (٠,٣٣).

- جاءت العبارات رقم ٣، ٦ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بملائمتها للبيئة الخضراء ومحافظتها على البيئة)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بمشاركتها بشكل رئيسي في الاقتصاد التعاوني) في المرتبة الرابعة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بدور المكتبة حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٢) ونسبة مئوية (٩٤٪) وانحراف معياري (٠,٣٩).

- جاءت العبارة رقم ١٦ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتهم على التعاون مع الجهات الثقافية المختلفة وعلى دورهم في دعم الاقتصاد البنفسجي) في المرتبة الخامسة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بدور المكتبة حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٦١) ونسبة مئوية (٨٧٪) وانحراف معياري (٠,٦٧).

- جاءت العبارة رقم ٤ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بإعادة التدوير)، في المرتبة السادسة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق بدور المكتبة حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٦) ونسبة مئوية (٨٦,٣٪) وانحراف معياري (٠,٧١).

- جاءت العبارة رقم ١٨ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على دورها في كشف السرقات العلمية والانتحال أو الاستخدام غير المصرح به للمواد المحمية بحقوق النشر) في المرتبة السابعة (بقبول متوسط) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر



وخصوصاً فيما يتعلق بدور المكتبة حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٣٩) ونسبة مئوية (٧٩,٦٪) وانحراف معياري (٠,٣٩).
- تبين أيضاً قوة المحور ككل حيث بلغ متوسطة الموزون (٢,٨٣) ونسبة مئوية (٩٤,٩٪) وانحراف معياري (٠,٣٧) وهي نسبة مرتفعة من حيث قوة القبول وهذا معناه أن لجنة الخبراء موافقون على هذا المحور بنسبة (٩٤,٩٪).

خامساً: الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر فيما يتعلق بالمساحة والمبنى:

٩	الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى في المكتبات الجامعية المصرية.	ممكنة	محتملة	غير ممكنة	المتوسطات	الانحراف المعياري	%	الترتيب	المستوى
١	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بوجود مساحة داخلية ملائمة للتدريس وتدريب المستفيدين وعقد المحاضرات والندوات والمعارض والنشاطات الفنية والموسيقية والأدبية.	١٥	٢	٠	٢.٨٨	٠.٣٣	٩٥.٩%	١	مرتفع
٢	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مرونة في الاستخدام من حيث الحوائط القابلة للتعديل مع الاحتفاظ بكل تجهيزات ذوي الاحتياجات الخاصة.	١٥	٢	٠	٢.٨٨	٠.٣٣	٩٥.٩%	١	مرتفع

3	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تصميم للمبنى بطريقة تدرجية تسمح بنفاذ الضوء الطبيعي داخل القاعات واستخدام اللوحات الشمسية لاستغلال الطاقة الشمسية للإضاءة داخل المكتبات.	15	2	0	2.88	0.33	95.9%	1	مرئع
6	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مساحات خضراء ونباتات للزينة لتنقية الجو.	15	2	0	2.88	0.33	95.9%	1	مرئع
7	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود برمجيات إدارة مساحات العمل المشتركة لإدارة المساحات داخل المكتبات.	15	2	0	2.88	0.33	95.9%	1	مرئع
4	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تحكم في أنظمة الحرارة والتهوية والتكييف بواسطة نظام يعمل بواسطة الحاسب الآلي، حيث يقوم بعمل إحصاءات لعدد المستفيدين في الأماكن المختلفة داخل المكتبات وإرسالها إلى نظام التحكم الآلي لتحديد الاستجابة المناسبة.	14	3	0	2.82	0.39	94%	2	مرئع
5	ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تحكم في جميع الأنظمة في المكتبة عن بعد عن طريق الإنترنت، بحيث يكون هناك تواصل دائم بين المبنى والمسؤولين عنه.	14	3	0	2.82	0.39	94%	2	مرئع



ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى تقليل معدلات المساحات المخصصة للعمليات الفنية وخدمات معينة مثل الإعارة وخدمة المراجع	14	2	1	2.76	0.59	92%	3	رقم
المجموع	117	18	1	2.85	0.38	95.2%		رقم

جدول رقم (٩)

المتوسطات الموزونة لبنود الخور الخامس من استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة
لجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)

يتضح من جدول رقم (٩) ما يلي:

- جاءت العبارة رقم ١، ٦، ٣، ٢، ٧ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بوجود مساحة داخلية ملائمة للتدريس وتدريب المستفيدين وعقد المحاضرات والندوات والمعارض والنشاطات الفنية والموسيقية والأدبية)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مرونة في الاستخدام من حيث الحوائط القابلة للتعديل، مع الاحتفاظ بكل تجهيزات ذوى الاحتياجات الخاصة)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تصميم للمبنى بطريقة تدريجية تسمح بنفاذ الضوء الطبيعي داخل القاعات واستخدام اللوحات الشمسية لاستغلال الطاقة الشمسية للإضاءة داخل المكتبات)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة



والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مساحات خضراء ونباتات للزينة لتنقية الجو)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود برمجيات إدارة مساحات العمل المشتركة لإدارة المساحات داخل المكتبات) في المرتبة الأولى وأعلى العبارات قبولاً (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء كأبرز الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بالمساحة والمبنى حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٨٨) ونسبة مئوية (٩٥,٩٪) وانحراف معياري (٠,٣٣).

- جاءت العبارات رقم ٤، ٥ التي تنص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تحكم في أنظمة الحرارة والتهوية والتكييف بواسطة نظام يعمل بواسطة الحاسب الآلي، حيث يقوم بعمل إحصاءات لعدد المستفيدين في الأماكن المختلفة داخل المكتبات وإرسالها إلى نظام التحكم الآلي لتحديد الاستجابة المناسبة)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تحكم في جميع الأنظمة في المكتبة عن بعد عن طريق الإنترنت، بحيث يكون هناك تواصل دائم بين المبنى والمسؤولين عنه) في المرتبة الثانية (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بالمساحة



والمبنى حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٨٢) ونسبة مئوية (٩٤٪) وانحراف معياري (٠,٣٩).

- جاءت العبارة رقم ٨ التي تنص على (ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى تقليل معدلات المساحات المخصصة للعمليات الفنية وخدمات معينة مثل الإعارة وخدمة المراجع) في المرتبة الثالثة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصاً فيما يتعلق بالمساحة والمبنى حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٨٥) ونسبة مئوية (٩٢٪) وانحراف معياري (٠,٥٩).
- تبين أيضاً قوة المحور ككل حيث بلغ متوسطه الموزون (٢,٨٥) ونسبة مئوية (٩٥٪) وانحراف معياري (٠,٣٨) وهي نسبة مرتفعة من حيث قوة القبول وهذا معناه أنَّ لجنة الخبراء موافقون على هذا المحور بنسبة ٩٥٪.

سادساً: الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية بمصر فيما يتعلق بإنشاء نظام خبير لإدارة الجودة

الاستوى	الترتيب	%	الانحراف المعياري	المتوسطات الموزونة	غير متكبنة	محصلة	مكبنة	الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بإنشاء نظام خبير يقوم بإدارة الجودة الشاملة ذاتياً في المكتبات الجامعية المصرية
مرتفع	1	95.9%	0.33	2.88	0	2	15	سيتم استحداث نظام يُمكن المكتبة من إجراء دراسات تقييمية ذاتية إلكترونياً بشكل دوري في المكتبات الجامعية المصرية.
مرتفع	1	95.9%	0.33	2.88	0	2	15	سيتم تغذية النظام الخبير بالمقاييس الكمية المطلوبة لجودة المكتبات الجامعية وتغذيتها بالبيانات الفعلية للمكتبة.

مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	مرتفع	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
95.9%	95.9%	95.9%	95.9%	95.9%	95.9%	95.9%	95.9%	95.9%	15
0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	15
2.88	2.88	2.88	2.88	2.88	2.88	2.88	2.88	2.88	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
2	2	2	2	2	2	2	2	2	15
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
سيتم استخلاص السمات المميزة للجودة بداخل المكتبات الجامعية من خلال النظام الخبير.	سيتم تحديد المشكلات والسلبيات الموجودة بداخل المكتبات الجامعية عن طريق النظام الخبير.	استخدام معالجة البيانات إلكترونياً في استخلاص جوانب القوة وجوانب الضعف وإعداد خطط التحسين.	سيتم إصدار تقارير من النظام الخبير بصفة دورية لبيان القيمة المضافة التي أضيفت للجودة بالمكتبات الجامعية أو تراجع الجودة الشاملة بها.	تخزين البيانات الوصفية عن الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية ومعالجتها والاستفادة منها في إعداد تقارير دورية تقدم للجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات الضرورية للتحسين المستمر.	مقارنة البيانات الوصفية للمكتبات الجامعية مع نتائج تقارير سابقة للتحقق من نمو مؤشرات ومعايير الجودة بالمكتبات أو ثباتها أو تراجعها.	سيتم الإعلان عن نتائج القيمة المضافة بوسائل ربط إلكترونية لـ أخصائيين المكتبات والمعلومات مع النظام الخبير من أجل التأثير الإيجابي..	ربط النظام الخبير بمنصات الاعتماد الأكاديمي للكليات؛ لتيسير عمليات المتابعة.	3	المجموع
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

جدول رقم (١٠)



المتوسطات الموزونة لبنود المحور السادس من استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)

يتضح من جدول رقم (١٠) ما يلي:

- جاءت العبارات رقم ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٨، ٩ التي تنص على (سيتم استحداث نظام يُمكن المكتبة من إجراء دراسات تقييمية ذاتية إلكترونيًا بشكل دوري في المكتبات الجامعية المصرية)، (سيتم تغذية النظام بالخبر بالمقاييس الكمية المطلوبة لجودة المكتبات الجامعية وتغذيتها بالبيانات الفعلية للمكتبة)، (سيتم استخلاص السمات المميزة للجودة بداخل المكتبات الجامعية من خلال النظام الخبير)، (سيتم تحديد المشكلات والسلبيات الموجودة بداخل المكتبات الجامعية عن طريق النظام الخبير)، (استخدام معالجة البيانات إلكترونيًا في استخلاص جوانب القوة وجوانب الضعف وإعداد خطط التحسين)، (سيتم إصدار تقارير من النظام الخبير بصفة دورية لبيان القيمة المضافة التي أضيفت للجودة بالمكتبات الجامعية أو تراجع الجودة الشاملة بها)، (تخزين البيانات الوصفية عن الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية ومعالجتها والاستفادة منها في إعداد تقارير دورية تقدم للجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات الضرورية للتحسين المستمر)، (مقارنة البيانات الوصفية للمكتبات الجامعية مع نتائج تقارير سابقة للتحقق من نمو مؤشرات ومعايير الجودة بالمكتبات أو ثباتها أو تراجعها) في المرتبة الأولى وأعلى العبارات قبولاً (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء كأبرز الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

بمصر وخصوصا فيما يتعلق باستحداث نظام خبير لإدارة الجودة حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٨٨) ونسبة مئوية (٩٥,٩٪) وانحراف معياري (٠,٣٣).

- جاءت العبارة رقم ٧ التي تنص على (سيتم الإعلان عن نتائج القيمة المضافة بوسائل ربط إلكترونية لأخصائيون المكتبات والمعلومات مع النظام الخبير من أجل التأثير الإيجابي) في المرتبة الثانية (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق باستحداث نظام خبير لإدارة الجودة حيث حصلت على متوسط موزون (٢,٨٢) ونسبة مئوية (٩٤٪) وانحراف معياري (٠,٣٩).

- جاءت العبارة رقم ١٠ التي تنص على (ربط النظام الخبير بمنصات الاعتماد الأكاديمي للكليات؛ لتيسير عمليات المتابعة) في المرتبة الثالثة (بقبول مرتفع) من قبل الخبراء من ضمن الاتجاهات المستقبلية الممكنة الحدوث من وجهة نظرهم حول الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر وخصوصا فيما يتعلق باستحداث نظام خبير لإدارة الجودة حيث حصلت على متوسط حسابي (٢,٧١) ونسبة مئوية (٩٠,٤) وانحراف معياري (٠,٣٧).

- تبين أيضا قوة المحور ككل حيث بلغ متوسطة الموزون (٢,٨٦) ونسبة مئوية (٩٥,٢٪) وانحراف معياري (٠,٣٧) وهي نسبة مرتفعة من حيث قوة القبول وهذا معناه أن لجنة الخبراء موافقون على هذا المحور بنسبة (٩٥,٢٪).

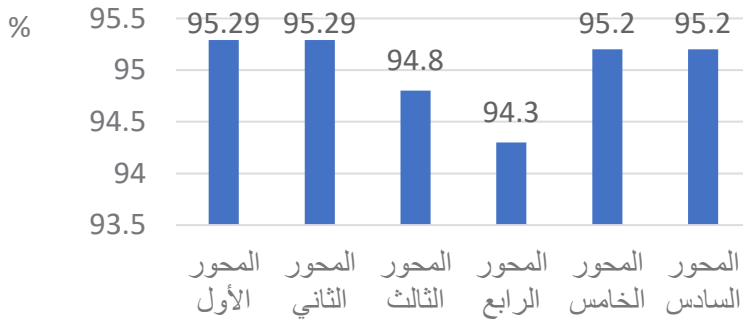


سابعاً: بيان مدى قوة الاتجاهات المستقبلية لإدارة الجودة الشاملة للمكتبات
الجامعية بمصر

م	المحور	ممكنة	محمتملة	غير ممكنة	المتوسطات الموزونة	الانحراف المعياري	%	الترتيب	المستوى
١	الأول	150	16	4	2.86	0.09	95.29	١	مرتفع
٢	الثاني	231	38	5	2.86	0.37	95.29	١	مرتفع
٥	الخامس	146	22	2	2.85	0.38	95.2	٢	مرتفع
٦	السادس	265	32	9	2.86	0.37	95.2	٢	مرتفع
٣	الثالث	117	18	1	2.845	0.39	94.8	٣	مرتفع
٤	الرابع	147	22	1	2.83	0.37	94.3	٤	مرتفع

جدول رقم (١١)

المتوسطات الموزونة لمحاور استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة للجودة الشاملة في
المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)



شكل رقم (٢)

المتوسطات الموزونة لمحاور استبيان الاتجاهات المستقبلية المتوقعة للجودة الشاملة في
المكتبات الجامعية بمصر (ن=١٧)

يتضح من الجدول رقم (١٠) والشكل رقم (٢) قوة قبول محاور استبيان
الاتجاهات المستقبلية المتوقعة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر، حيث جاءت

المحاور الستة (المحور الأول، المحور الثاني)، (المحور الخامس، المحور السادس)، (المحور الثالث)، (المحور الرابع) كمحاور مرتفعة القبول بشكل مرتفع حيث بلغت النسبة المئوية لكلا منهم (٩٥,٢٩)، (٩٥,٢)، (٩٤,٨)، (٩٤,٣)، ما يؤكد على قوة قبول الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر.

الرؤية المستقبلية للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر

تم إعداد هذه الرؤية بناءً على استبيان تضمن الاتجاهات المستقبلية المقترحة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر من وجهة نظر الخبراء وذلك باستخدام أسلوب دلفي وتقوم هذه الرؤية على ثلاثة محاور رئيسة؛ هي:

- الرؤية والرسالة والأهداف للمكتبة الجامعية والمتوافقة مع الملامح المستقبلية لمؤشرات الجودة المتوقعة.
- الاتجاهات المستقبلية المقترحة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر.
- المتطلبات الأساسية التي يجب توافرها لتحقيق الملامح المستقبلية المقترحة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر.

أولاً: الرؤية والرسالة والأهداف للمكتبة الجامعية والمتوافقة مع الملامح المستقبلية لمؤشرات الجودة المتوقعة.

الرؤية
نحو مكتبة جامعية ذكية، متكاملة، ومحفزة للابتكار، تقود التحول المعرفي وتسهم في صناعة المستقبل الأكاديمي والبحثي، عبر بيئة رقمية مستدامة وشاملة تلبي احتياجات مجتمع المعرفة المحلي والعالمي
الرسالة
تلتزم المكتبة الجامعية بتمكين البحث العلمي والتعليم المتميز من خلال توفير مصادر معرفية متقدمة، وخدمات ذكية متمركزة حول المستخدم، ودعم مستدام لثقافة البيانات والانفتاح المعرفي، بما يعزز التميز الأكاديمي، والابتكار، والتعاون على مستوى مصر.
الأهداف



- تطوير بنية تحتية رقمية متقدمة تعتمد على الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتقنيات الأتمتة في إدارة الموارد والخدمات.
- رقمنة كافة المجموعات الورقية ذات القيمة الأكاديمية، وربطها بمستودعات رقمية مؤسسية ذات معايير وصول مفتوح.
- إنشاء واجهات استخدام ذكية وشخصية تعتمد على تحليل سلوك المستخدم وتحسين تجربة البحث والاكتشاف.
- تقديم خدمات متقدمة في إدارة البيانات البحثية، ودعم دورات حياة البيانات.
- إنشاء وحدات متخصصة لدعم النشر العلمي المفتوح، والاستشارات في تحليل البيانات، وقياس الأثر البحثي.
- دمج أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في خدمات الاسترجاع والتحليل الاستباقي للمصادر العلمية.
- تصميم مساحات تعليمية مرنة ومختبرات ابتكار داخل المكتبة تدعم التعلم التعاوني، والمشاريع متعددة التخصصات، والتعلم الذاتي.
- تقديم خدمات استشارية رقمية وفردية تعتمد على الذكاء الاصطناعي لدعم مهارات البحث والتعلم، وخدمات "أخصائي معلومات شخصي".
- تطوير محتوى تعليمي رقمي متعدد الوسائط لدعم المناهج الدراسية المفتوحة، والتعليم المدمج.
- بناء شبكات تعاون استراتيجية مع مكتبات جامعية ومؤسسات بحثية إقليمية ودولية لتبادل الموارد والخبرات.
- الانضمام إلى مبادرات الوصول المفتوح العالمية.
- تعزيز مشاركة المكتبة في منصات النشر المؤسسي والمستودعات العالمية لإبراز الإنتاج العلمي للجامعة.
- تبني ممارسات مكتبية خضراء، وتطبيق معايير الاستدامة البيئية في التصميم المعماري والتشغيل اليومي للمكتبة.
- تطوير برامج تدريبية مستمرة لموظفي المكتبة في مجالات الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، والتكنولوجيا التعليمية.
- إنشاء نظام حوكمة فعال يعتمد على مؤشرات أداء رئيسية وتقارير ذكاء أعمال لمتابعة تنفيذ الخطة وتقييم الأثر.

جدول رقم (١٢)

الرؤية والرسالة والأهداف للمكتبة الجامعية والمتوافقة مع الملامح المستقبلية
لمؤشرات الجودة المتوقعة.

ثانياً: الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر وفيها تم وضع كل التوقعات المستقبلية المرتفعة التي اتفق عليها الخبراء وهي كما نوضحها أدناه:

- الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية المصرية:
١. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على تنمية مهاراتهم في التقنيات والتكنولوجيا بشكل كبير.
 ٢. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على تنمية مهاراتهم في استرجاع المعلومات بشكل كبير.
 ٣. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات حول مشاركتهم الفاعلة في إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات.
 ٤. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول استخدامهم للوسائط الإلكترونية وأدوات الاتصال عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.
 ٥. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول مقدرتهم على العمل ضمن فرق.
 ٦. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية في الفترة القادمة على زيادة معدلات الدورات التدريبية المقدمة لهم؛ للتمكن من مواجهة التطورات الحديثة المهنية والتكنولوجية.
 ٧. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات حول دورهم في تحليل وتنظيم البيانات البحثية.
 ٨. ستتغير معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى تقليل أعدادهم في العمليات الفنية مقابل زيادتها في قطاع الخدمات.





٩. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات حول دورهم في تحليل بيانات الاستخدام لتطوير الخدمات.
١٠. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول المساهمة الفاعلة في ترشيد استخدام الموارد.

- الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية المصرية:

١. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين والخدمات عن بُعد.
٢. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتواجد المكتبة وخدماتها على الشبكات الاجتماعية.
٣. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتقييم المستخدمين أنفسهم للخدمات.
٤. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بمفهوم التطوير المستمر للخدمات.
٥. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بخدمات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.
٦. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول التسويق الإلكتروني لخدمات المعلومات.



٧. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول تقديم الخدمات عن طريق تطبيقات على الهواتف النقالة.
٨. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول وجود روبوتات والاستفادة منها في تقديم بعض الخدمات، مثل خدمة الإرشاد وعمليات الترفيه.
٩. ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل خدمات الطباعة مع توفير بدائل رقمية مناسبة.
١٠. ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى الاهتمام بشكل كبير بقدرة المكتبة على جذب المستفيدين.
١١. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول استخدام المكتبات لتقنيات الواقع الافتراضي المعزز لإنشاء جولات افتراضية داخل المكتبة واستخدامها والاستفادة من مصادرها وخدماتها.
١٢. ستتغير معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول التركيز على أساليب قياس فعالية التكلفة بالنسبة لخدمات المعلومات.
١٣. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالتقييم الجزئي أو التفصيلي للخدمات.
١٤. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول استخدام المكتبات لتقنيات الواقع الافتراضي المعزز لإنشاء تجارب تعليمية تفيد الطلاب.



١٥. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول الإتاحة الدائمة للخدمات طوال الوقت وعلى مدار أيام الأسبوع.

١٦. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول توفير أدوات تحليل سلوك المستفيدين عبر النظم الآلية من أجل تخصيص الخدمات.

- الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بمصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية المصرية

١. استمرار تركيز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتغطية جميع أجزاء المكتبة بالإنترنت الهوائي. لحصول المستفيدين على ما يريدون من معلومات.

٢. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير باقتناء المصادر الإلكترونية.

٣. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتفعيل التعاون، ولا سيما التكنولوجي بين مكتبات الجامعة والمكتبات الجامعية الأخرى.

٤. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتوفير الإتاحة بدلاً من الاقتناء.

٥. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى الاهتمام بشكل كبير بالتعامل مع المحتوى بدلاً من الاعتماد على أوعية المعلومات.

٦. ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل معدلات تجديد الاشتراكات بالدوريات الورقية.

٧. ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة نحو تقليل معدلات اقتناء مصادر المعلومات بشكل كبير.

٨. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات حول الإتاحة الدائمة للمصادر طوال الوقت وعلى مدار أيام الأسبوع.
٩. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بزيادة عدد قواعد البيانات بالإضافة إلى قواعد اتحاد المكتبات الجامعية.
١٠. سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات حول استخدام إنترنت الأشياء لتعقب جميع الكيانات والموارد الموجودة في المكتبة.
- الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية المصرية.
١. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتها في توفير نسبة كبيرة من الميزانية ذاتيا ومن خلال الشراكات المجتمعية؛ لتلبية التوقعات لمستخدمي تلك المكتبات وأيضاً لمواجهة التطورات الحديثة.
٢. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة حول قدرتها على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات؛ لمواكبة التطورات الحديثة.
٣. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة حول قدرتها على الحضور الإلكتروني لهم على الإنترنت.
٤. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على دورهم في دعم الوصول الحر.
٥. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها على المساهمة في شراكات إستراتيجية مع الأقسام العلمية المختلفة بالجامعة لفهم احتياجاتهم البحثية وتقديم خدمات مخصصة لهم.
٦. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة في دورهم كمركز للابتكار.



٧. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة في دورهم كداعم للتعليم عن بُعد.
٨. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها في المساهمة في شراكات إستراتيجية بين المكتبات المتناظرة والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني لتبادل الخبرات والموارد.
٩. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بقدرتها على اعتبارها الوحدة المركزية للمعرفة داخل المجتمع الجامعي.
١٠. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالأدوات الرقمية للتواصل وأنظمة الحفظ الرقمية والحفاظ على المحتوى الرقمي.
١١. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول قدرتها في المساهمة في تطوير خطة الكلية والجامعة للأزمات والكوارث.
١٢. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على دورهم في دعم النشر العلمي المفتوح وخدمات الباحثين.
١٣. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتهم على دعم ريادة الأعمال.
١٤. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بملائمتها للبيئة الخضراء ومحافظتها على البيئة.
١٥. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بمشاركتها بشكل رئيسي في الاقتصاد التعاوني.

١٦. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتهم على التعاون مع الجهات الثقافية المختلفة وعلى دورهم في دعم الاقتصاد البنفسجي.

١٧. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بإعادة التدوير.

- الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى في المكتبات الجامعية المصرية.

١. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بوجود مساحة داخلية ملائمة للتدريس وتدريب المستفيدين وعقد المحاضرات والندوات والمعارض والنشاطات الفنية والموسيقية والأدبية.

٢. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مرونة في الاستخدام من حيث الحوائط القابلة للتعديل مع الاحتفاظ بكل تجهيزات ذوي الاحتياجات الخاصة.

٣. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تصميم للمبنى بطريقة تدريجية تسمح بنفاذ الضوء الطبيعي داخل القاعات واستخدام اللوحات الشمسية لاستغلال الطاقة الشمسية للإضاءة داخل المكتبات.

٤. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مساحات خضراء ونباتات للزينة لتنقية الجو.

٥. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود برمجيات إدارة مساحات العمل المشتركة لإدارة المساحات داخل المكتبات.

٦. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تحكم في أنظمة الحرارة والتهوية والتكييف بواسطة



نظام يعمل بواسطة الحاسب الآلي، حيث يقوم بعمل إحصاءات لعدد المستفيدين في الأماكن المختلفة داخل المكتبات وإرسالها إلى نظام التحكم الآلي لتحديد الاستجابة المناسبة.

٧. ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تحكم في جميع الأنظمة في المكتبة عن بعد عن طريق الإنترنت، بحيث يكون هناك تواصل دائم بين المبنى والمسؤولين عنه.

٨. ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى تقليل معدلات المساحات المخصصة للعمليات الفنية وخدمات معينة مثل الإعارة وخدمة المراجع.

- الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة فيما يتعلق بإنشاء نظام خبير يقوم بإدارة الجودة الشاملة ذاتياً في المكتبات الجامعية

١. سيتم استحداث نظام مُكِّن المكتبة من إجراء دراسات تقييمية ذاتية إلكترونياً بشكل دوري في المكتبات الجامعية المصرية.

٢. سيتم تغذية النظام الخبير بالمقاييس الكمية المطلوبة لجودة المكتبات الجامعية وتغذيتها بالبيانات الفعلية للمكتبة.

٣. سيتم استخلاص السمات المميزة للجودة بداخل المكتبات الجامعية من خلال النظام الخبير.

٤. سيتم تحديد المشكلات والسلبيات الموجودة بداخل المكتبات الجامعية عن طريق النظام الخبير.

٥. سيتم معالجة البيانات إلكترونياً في استخلاص جوانب القوة وجوانب الضعف وإعداد خطط التحسين.

٦. سيتم إصدار تقارير من النظام الخبير بصفة دورية لبيان القيمة المضافة التي أضيفت للجودة بالمكتبات الجامعية أو تراجع الجودة الشاملة بها.

٧. تخزين البيانات الوصفية عن الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية ومعالجتها والاستفادة منها في إعداد تقارير دورية تقدم للجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات الضرورية لتحسين المستمر.
٨. مقارنة البيانات الوصفية للمكتبات الجامعية مع نتائج تقارير سابقة للتحقق من نمو مؤشرات ومعايير الجودة بالمكتبات أو ثباتها أو تراجعها.
٩. سيتم الإعلان عن نتائج القيمة المضافة بوسائل ربط إلكترونية لأخصائيو المكتبات والمعلومات مع النظام الخبير من أجل التأثير الإيجابي.
١٠. ربط النظام الخبير بمنصات الاعتماد الأكاديمي للكليات؛ لتيسير عمليات المتابعة.

ثالثاً: المتطلبات الأساسية التي يجب توافرها لتحقيق الاتجاهات المستقبلية المقترحة للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر.

١. توفير البنية التحتية التكنولوجية للمكتبات الجامعية بصورة تسهل عملية التطوير والتغير ٢. توفير الموارد والميزانيات الكافية التي تكفل للمكتبات الاستمرار ومواكبة التغيرات المتلاحقة. ٣. تعديل قانون حق المؤلف لدعم الإيداع القانوني في البيئة الرقمية. ٤. خلق بيئة تواصل أكبر بين المكتبات الجامعية وكافة الهيئات والمؤسسات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية في المجتمع، وكذلك مع المكتبات الجامعية الأخرى والمؤسسات البحثية الأخرى. ٥. وضع خطط وأساليب التنمية المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية بالإضافة إلى المؤتمرات والندوات وحلقات النقاش التي تعقد بمهدف تنمية مهارات ومعارف كل من يريد أن يطور نفسه. ٦. تخطيط خدمات المكتبات بالشراكة مع المستفيدين لضمان أن تكون الخدمات والبرامج المقدمة ذات قيمة بالنسبة لهم، فمكتبات المستقبل هي مكتبات محركها المستفيد والتعاون يؤدي إلى أفضل النتائج.	المتطلبات الأساسية التي يجب توافرها.
--	---

جدول رقم (١٣)



المتطلبات الأساسية التي يجب توافرها لتحقيق الاتجاهات المستقبلية المقترحة
للجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في مصر.

رابعاً: النتائج، والتوصيات، والمراجع.

١/٤ نتائج الدراسة: من خلال نتائج استجابات لجنة الخبراء في جولات
دلفي لاستشراء مستقبل الجودة بالمكتبات الجامعية في مصر تبين الآتي:
أولاً: الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية في مصر فيما
يخص أخصائيو المكتبات والمعلومات

توصلت الدراسة في هذا الشأن إلى أنَّ تصورات الخبراء بشأن
التوقعات داخل هذا المحور قد انحصرت ما بين متوسطات (٣-٢,٧١) وهي
متوسطات مرتفعة، وحظي المتوسط العام لتوقعات المحور كله (٢,٨٦) وبدرجة
أولوية توقعات مرتفعة، كما كان أعلى متوسط سجله توقع رقم (٢) والذي
ينص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات
والمعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على تنمية مهاراتهم في
التقنيات والتكنولوجيا بشكل كبير). وبمتوسط حسابي (٣) وانحراف معياري
(٠,٠)، فيما كان أقل متوسط حسابي سجله توقع رقم (٦) والذي ينص على
(ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بأخصائيو المكتبات والمعلومات في
المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير حول
المساهمة الفاعلة في ترشيد استخدام الموارد) وبمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف
معياري (٠,٦٣).

ثانياً: الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية في مصر
فيما يخص خدمات المعلومات

توصلت الدراسة في هذا الشأن إلى أنَّ تصورات الخبراء بشأن التوقعات داخل هذا المحور قد انحصرت ما بين متوسطات (٢,٧٢ - ٢,٩٤) وهي متوسطات مرتفعة، وحظي المتوسط العام لتوقعات المحور كله (٢,٨٦) وبدرجة أولوية توقعات مرتفعة، كما كان أعلى متوسط سجله توقع رقمي (٣)، والذي ينص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بالخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين والخدمات عن بُعد)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتواجد المكتبة وخدماتها على الشبكات الاجتماعية) وبمتوسط حسابي (٢,٩٤) وانحراف معياري (٠,٢٤)، فيما كان أقل متوسط حسابي سجله توقع رقم (١٤) الذي ينص على (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة حول توفير أدوات تحليل سلوك المستخدمين عبر النظم الآلية من أجل تخصيص الخدمات) وبمتوسط حسابي (٢,٧٢) وانحراف معياري (٠,٦٢).

ثالثاً: الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية في مصر فيما يخص مصادر المعلومات

توصلت الدراسة في هذا الشأن إلى أنَّ تصورات الخبراء بشأن التوقعات داخل هذا المحور قد انحصرت ما بين متوسطات (٢,٧١ - ٢,٩٤) وهي متوسطات مرتفعة، وحظي المتوسط العام لتوقعات المحور كله (٢,٨٤) وبدرجة أولوية توقعات مرتفعة، كما كان أعلى متوسط سجله توقع رقم (٤) والذي ينص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبات



الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بتغطية جميع أجزاء المكتبة بالإنترنت الهوائي. لحصول المستخدمين على ما يريدون من معلومات) وبمتوسط حسابي (٢,٩٤) وانحراف معياري (٠,٢٤)، فيما كان أقل متوسط حسابي سجله توقع رقم (٩) والذي ينص على (سيتم وضع معايير جديدة لتقييم الجودة فيما يتعلق بمصادر المعلومات حول استخدام إنترنت الأشياء لتعقب جميع الكيانات والموارد الموجودة في المكتبة) وبمتوسط حسابي (٢,٧١) وانحراف معياري (٠,٧٦).

رابعاً: الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية في مصر فيما يخص دور المكتبة

توصلت الدراسة في هذا الشأن إلى أن تصورات الخبراء بشأن التوقعات داخل هذا المحور قد انحصرت ما بين متوسطات (٣ - ٢,٥٩) وهي متوسطات (مرتفعة - متوسطة)، وحظى المتوسط العام لتوقعات المحور كله (٢,٨٣) وبدرجة أولوية توقعات مرتفعة، كما كان أعلى متوسط سجله توقع رقم (٩) الذي ينص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على قدرتها في توفير نسبة كبيرة من الميزانية ذاتياً ومن خلال الشراكات المجتمعية؛ لتلبية التوقعات لمستخدمي تلك المكتبات وأيضاً لمواجهة التطورات الحديثة) وبمتوسط حسابي (٣) وانحراف معياري (٠)، فيما كان أقل متوسط حسابي سجله توقع رقم (٤) الذي ينص على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بدور المكتبات الجامعية في الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بإعادة التدوير) وبمتوسط حسابي (٢,٥٩) وانحراف معياري (٠,٧١).

خامسا: الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية في مصر فيما يخص المساحة والمبنى.

توصلت الدراسة في هذا الشأن إلى أن تصورات الخبراء بشأن التوقعات داخل هذا المحور قد انحصرت ما بين متوسطات (٢,٨٨ - ٢,٥٩) وهي متوسطات (مرتفعة)، وحظى المتوسط العام لتوقعات المحور كله (٢,٨٥) وبدرجة أولوية توقعات مرتفعة، كما كان أعلى متوسط سجله توقعات أرقام (١، ٢، ٣، ٦، ٧) وينصوا على (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على الاهتمام بشكل كبير بوجود مساحة داخلية ملائمة للتدريس وتدريب المستفيدين وعقد المحاضرات والندوات والمعارض والنشاطات الفنية والموسيقية والأدبية)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مرونة في الاستخدام من حيث الحوائط القابلة للتعديل مع الاحتفاظ بكل تجهيزات ذوى الاحتياجات الخاصة)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود تصميم للمبنى بطريقة تدريجية تسمح بنفاذ الضوء الطبيعي داخل القاعات واستخدام اللوحات الشمسية لاستغلال الطاقة الشمسية للإضاءة داخل المكتبات)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود مساحات خضراء ونباتات للزينة لتنقية الجو)، (ستركز معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة على وجود برمجيات إدارة مساحات العمل المشتركة لإدارة المساحات داخل المكتبات) وبمتوسط حسابي (٢,٨٨) وانحراف معياري (٠,٣٣)، فيما كان أقل متوسط حسابي سجله توقع رقم



(٨) والذى ينص على (ستتجه معايير تقييم الجودة فيما يتعلق بالمساحة والمبنى بالمكتبات الجامعية خلال الفترة القادمة إلى تقليل معدلات المساحات المخصصة للعمليات الفنية وخدمات معينة مثل الإعارة وخدمة المراجع) وبمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٥٩).

سادساً: الاتجاهات المستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية في مصر فيما إنشاء نظام خبير لإدارة الجودة

توصلت الدراسة في هذا الشأن إلى أنَّ تصورات الخبراء بشأن التوقعات داخل هذا المحور قد انحصرت ما بين متوسطات (٢,٨٨ - ٢,٨٦) وهى متوسطات (مرتفعة)، وحظى المتوسط العام لتوقعات المحور كله (٢,٨٦) وبدرجة أولوية توقعات مرتفعة، كما كان أعلى متوسط سجله توقع أرقام (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٨، ٩) التي تنص على (سيتم استحداث نظام يُمكن المكتبة من إجراء دراسات تقييمية ذاتية إلكترونياً بشكل دوري في المكتبات الجامعية المصرية)، (سيم تغذية النظام الخبير بالمقاييس الكمية المطلوبة لجودة المكتبات الجامعية وتغذيتها بالبيانات الفعلية للمكتبة)، (سيتم استخلاص السمات المميزة للجودة بداخل المكتبات الجامعية من خلال النظام الخبير)، (سيتم تحديد المشكلات والسلبيات الموجودة بداخل المكتبات الجامعية عن طريق النظام الخبير)، (استخدام معالجة البيانات إلكترونياً في استخلاص جوانب القوة وجوانب الضعف وإعداد خطط التحسين)، (سيتم إصدار تقارير من النظام الخبير بصفة دورية لبيان القيمة المضافة التي أضيفت للجودة بالمكتبات الجامعية أو تراجع الجودة الشاملة بها)، (تخزين البيانات الوصفية عن الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية ومعالجتها والاستفادة منها في إعداد تقارير دورية تقدم للجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات الضرورية للتحسين

المستمر)، (مقارنة البيانات الوصفية للمكتبات الجامعية مع نتائج تقارير سابقة للتحقق من نمو مؤشرات ومعايير الجودة بالمكتبات أو ثباتها أو تراجعها) وبمتوسط حسابي (٢,٨٨) وانحراف معياري (٠,٣٣)، فيما كان أقل متوسط حسابي سجله توقع رقم (١٠) الذي ينص على (ربط النظام الخبير بمنصات الاعتماد الأكاديمي للكليات؛ لتيسير عمليات المتابعة) وبمتوسط حسابي (٢,٧١) وانحراف معياري (٠,٣٧).

٢/٤ التوصيات:

في ضوء ما تقدم من نتائج، توصي الدراسة بالتالي:

١. التوسع في إجراء الدراسات المستقبلية في مجال المكتبات والمعلومات لاسيما في مجال إدارة الجودة الشاملة في مختلف أنواع المكتبات.
٢. ضرورة تبني الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف هذا النوع من الدراسات المستقبلية في مجال المكتبات والمعلومات بشكل دوري، ومن ثم تقديمها لإصدارات ونشرات تعكس التوجهات المستقبلية في هذا الإطار.
٣. التفكير المؤسسي المشترك بين الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف في إصدار دورية منتظمة تعنى بالتوجهات المستقبلية في التخصص بجميع حالاته.
٤. ينبغي على المكتبات الجامعية بمصر الاستمرار في تأهيل وتدريب أخصائيون المكتبات والمعلومات والتوسع في إنشاء أقسام للتدريب المستمر؛ ليواكبوا التطورات التكنولوجية التي تطرأ مستقبلاً.
٥. إنشاء أقسام للجودة بداخل كل مكتبة من المكتبات الجامعية المصرية لمتابعة أعمال الجودة بها.



٦. إنشاء أقسام للجودة بداخل الإدارات العامة للمكتبات بكل جامعة
لمتابعة أعمال الجودة بكل مكتبة جامعية تابعة لها.
٧. التركيز بشكل أكبر على القياس المستمر لمعدلات رضا المستفيدين
من المكتبات الجامعية بمصر بشكل كمي بغية الاعتماد على نتائجه
في التطوير المستمر.
٨. ينبغي على الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر القيام
بعمل دراسات مستقبلية للجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية والقيام
بتغيير مؤشراتهما في معايير الاعتماد المؤسسي الصادر عام ٢٠١٥ م
والمعدل في ٢٠٢٢، وكذلك في معايير الاعتماد البرامجي الصادر عام
٢٠٢٢، وكذلك النموذج رقم (٣) نموذج المكتبة الجامعية) وهو من
ضمن النماذج الاسترشادية للتقييم الكمي للتسهيلات المادية
ليتواءم مع التطورات المستقبلية.
٩. ينبغي على الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر توفير
كافة المتطلبات التقنية لاستخدام النظم الخبيرة لإدارة الجودة الشاملة
بالمكتبات الجامعية.

٣/٤ قائمة المراجع:

- عصام محمد عبید. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. في ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. - القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ٢٠٠٥. ص ٤٩.
- محمد جمال سعداوي. "بناء السيناريو في ضوء الدراسات المستقبلية". أطروحة ماجستير. جامعة حلوان، ٢٠١٦. ص ١٢.

- محمد فتحي عبد الهادي. أساسيات علم المعلومات. - الدمام: مكتبة الدمام، ٢٠١٩. ص ١٤٣.
- نورة الشنواني. "مقترح نظام خبير لإدارة الاعتماد للبرامج الأكاديمية بالجامعات المصرية: دراسة مستقبلية باستخدام نظام دلفي". مجلة بحوث كلية الآداب جامعة المنوفية مج ٣٥. ع ٤ (يوليو ٢٠٢٤). ص ٥٤٥-٦٠٦.
- رشا محمد رشاد. "رؤية مستقبلية عن المكتبات العامة في مصر: دراسة مستقبلية بالاعتماد على أسلوب السيناريوهات". المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع ١٧ (يوليو ٢٠٢٣). ص ١٤٧-١٧٤.
- اهداء صلاح ناجي. "نحو رؤية عربية مستقبلية لدعم وتعزيز التعلم المستمر بالمكتبات العامة: دراسة في الأدوات والفرص والتحديات وسبل التمكين". المجلة العربية لعلوم المعلومات مج ١١. ع ١٤ (أبريل ٢٠٢٤). ص ١١٥-١٧١.
- هبة سمير المواردي. "مستقبل مهنة المكتبات والمعلومات بمصر: دراسة لوضع سيناريوهات مستقبلية". أطروحة دكتوراة. جامعة القاهرة. ٢٠٢٣.
- دينا فتحي عبد الهادي. "النظر إلى المستقبل في مؤسسات المعلومات المصرية: دراسة تحليلية للبرامج والخطط والمشروعات" مجلة كلية الآداب جامعة القاهرة مج ٨٢. ع ١٤ (يناير ٢٠٢٢). ص ١٥١-٢٠١.
- أية فايز. مستقبل تعليم علوم المكتبات والمعلومات في ظل انتشار بيئات التعلم عن بعد: دراسة استشرافية باستخدام أسلوب دلفي. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات مج ٨ (يوليو-سبتمبر ٢٠٢١): ص ١٤٠-١٧٠.
- Trinquet, Claire & Mishra, Deepti & Pande, Akshara. "The Future of Libraries: Integrating Pepper and Computer Vision for Smart Assistance". ARRAY Volume 27 (September 2025) Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590005625000967?via%3Dihub> (accessed on 17/7/2025)



- Baker, David. "The Future of Libraries, Librarianship, and Information Services". Encyclopedia of Libraries, Librarianship, and Information Science Volume 1, 2025, Pages 93-99
- Amol A. Thorat. " FUTURISTIC TRENDS IN LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE ". Futuristic Trends in Social Sciences IIP Series, Volume 3, Book 20, Part 3, Chapter 1(2024) Available at:<https://iipseries.org/assets/docupload/rsl2024DD01DFFB655FD2F.pdf> (accessed on 17/7/2025)
- Reghabi ,Farnoosh & Farajpahlou, Abdolhossein & Hariri, Nadjla." Futures Studies and Scenario Planning of Academic Libraries in Iran Using Cross Impact Analysis Approach ". Library and information science v26 . issue 3. no103 (jan 2024) p 243- 273
- Taskin, Zehra." Forecasting the future of library and information science and its sub-fields.- Scientometrics 126(2021) p.1527-1551.
- Australian Library and Information Association. "The Future of library and information science education in Australia: Discussion paper".avaibale at: <https://read.alia.org.au> (accessed on 17/7/2025)
- يسرا حبيب محمد، نفيسة عبدو حسين، كثيرة النجاني. "واقع تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السودانية". مجلة ريجان للنشر العلمي، ع ٣٤ (ابريل ٢٠٢٣). ص ١٨٥-٢٠٢.
- محمد هادي جاسر. " الجودة الشاملة وأثرها في المكتبة المركزية جامعة بابل: دراسة استطلاعية ". مجلة جامعة بابل مج ٣١. ع ١ (٢٠٢٣). ص ٨٤-٩٨.
- عبد الحميد أعراب، أبوبكر صيتي. "الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية: رؤية أخصائي المكتبات بجامعة غرداية عن واقع نظام إدارة الجودة". مجلة الواحات للبحوث والدراسات مج ١٥. ع ١ (٢٠٢٢).
- وفاء إبراهيم الأمين. "معايير الجودة في مكتبات جامعة القرآن الكريم: دراسة تطبيقية ومقارنة ". مجلة القلم العلمية ع ٢٤ (سبتمبر ٢٠٢٢). ص ٢٣-٣٦.

- أميمة طلعت محمد. "معايير الجودة في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة: دراسة تطبيقية مقارنة". مجلة مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات ٢٧٤ (سبتمبر ٢٠٢١). ص ٤٩٣-٥١٦.
- كريمة زبادي، هند علوي. "إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة باتنة ١ أنموذجا". مجلة العلوم الانسانية س ٢١. ٢٤ (٢٠٢١). ص ١٠٠-١١٩.
- أمل موسى عطوي. "معايير الجودة الشاملة ومدى تطبيقها في مكتبات جامعة طنطا: دراسة تحليلية مقارنة". اطروحة ماجستير. جامعة طنطا، ٢٠٢١.
- Roper, Lucy. "Accreditation; IFLA Education Guidelines; and Other Practices for Ensuring Quality Education". Encyclopedia of Libraries, Librarianship, and Information Science Volume 3, 2025, Pages 402-411
- Asante, Edward. "Total Quality Management Practices (TQMPs) Advancement in Academic Libraries: Nexus of Organizational Culture (OC) in Ghana". Emmanuel Eric Kakraba library philosophy and practice (2024) Available at :https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/8262/?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F8262&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages (accessed on 17/7/2025)
- Ralhan, Tanaya & pal, Dharam. " IMPLEMENTING TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN ELECTRONIC ENVIRONMENTS OF UNIVERSITY LIBRARIES ZENITH" International Journal of Multidisciplinary Research Vol.14 .no 4 (April 2024), available at:www.zenithresearch.org (accessed on 17/7/2025)
- Alam, M. J., Wares-Ul-Matin, & Begum, B. "Individual differences in service quality of university libraries in Bangladesh". IFLA Journal, V 50 .NO .3(2024) .P, 562-573.
- Anhwere, Kwaku & Kobina ,Seth & Kwame ,Christopher, " Assessing the quality of services at an academic library" . helivon volume 9. issue 12(December 2023) Available at:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023096573> (accessed on 23/7/2025)
- Wang ,Jingyi & Yuan, Run & Shi , Hongwei " Quantitative representation of perception and evaluation method for



service quality in university library under 4-D space".
Library Hi Tech volume 40. issue 1(February 2022)
Available

at:<https://www.ingentaconnect.com/content/mcb/238/2019/00000040/00000001/art00002>(accessed on 17/7/2025)

- Edward, Asanta et al." The Relationship between Quality Performance and Employee Innovation for Total Quality Management Practices in Academic Libraries". Brazilian journal of information science:research trends vol 15(2021)
Available
at:<https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12195> (accessed on 19/7/2025)
- kummari, Usha & kumar, ashok. " Total Quality Management in Academic Libraries: An Overview ". international journal of advance and innovative research volum 8. issue 3 (july – September 2021) –part 2 Available
at:<file:///C:/Users/Prof.%20Mohammed/Downloads/IJCRT25A6165.pdf> (accessed on 17/7/2025)
- Mahmood, K., Ahmad, S., Ur Rehman, S., " Evaluating Library Service Quality of College Libraries: The Perspective of a Developing Country ". *Sustainability* VOL13. NO 5 (2021) Available
at:<https://www.mdpi.com/2071-1050/13/5/2989>(accessed on 17/7/2025)
- Danel, opoku." Total quality management in academic libraries". Indian Journal of Library Science and Information Technology (2021). Available
at:https://www.academia.edu/108094663/Total_quality_management_in_academic_libraries (accessed on 17/7/2025)
- Thi, Au,& Anh, Le." Improving the quality of university library services to meet the requirements of basic educational quality accreditation Ho Chi Minh City Open University". Journal of Science VOL 10 . NO 1 (2021) . p 55-65 .2021.

ملحق رقم (١) قائمة بأسماء السادة خبراء دلفي

الاسم	الدرجة العلمية/ الوظيفة	جهة العمل
أ.د / أحمد عبادة العربي	أستاذ المكتبات والمعلومات	كلية الآداب - جامعة طنطا
أ.د / أحمد فرج أحمد	أستاذ ورئيس قسم علوم المعلومات	كلية الآداب - جامعة الفيوم
أ.د / بدوية محمد بسيوني	أستاذ المكتبات والمعلومات	كلية الآداب - جامعة طنطا
أ.د / حسناء محمود محبوب	أستاذ المكتبات والمعلومات	كلية الآداب - جامعة المنوفية
أ.د / رضا محمد النجار	أستاذ المكتبات والمعلومات	كلية اللغة العربية - جامعة الأزهر فرع المنوفية
أ.د/ عبد الرحيم محمد عبد الرحيم	أستاذ ورئيس قسم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب - جامعة سوهاج
أ.د / محمد عبد الرحمن السعدني	أستاذ ورئيس قسم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب - جامعة كفر الشيخ
أ.د / مجدي عبد الجواد الجاكي	أستاذ المكتبات والمعلومات	كلية الآداب - جامعة بنها
أ. د. نهي بشير عبد العال	أستاذ المكتبات والمعلومات	كلية الآداب - جامعة بنها
د. حمادة عرفات عبد الدائم	أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد	كلية اللغة العربية - جامعة الأزهر فرع المنوفية
د. رضا سعيد مقبل	أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد	كلية اللغة العربية - جامعة الأزهر فرع المنوفية
د. متولي على الذكر	أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد	كلية الآداب - جامعة المنيا
د. محمد رجب وهدان	أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد	كلية اللغة العربية - جامعة الأزهر فرع المنوفية
د. منال جابر عكاشة	أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد	كلية الآداب - جامعة بنها
د. هبة فتحى دنيا	أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد	كلية الآداب - جامعة طنطا
أ. إبراهيم محمد بسيوني	مدير مكتبة	كلية الآداب - جامعة طنطا
أ. هند عزت مراد	Senior cataloging specialist and metadata	الجامعة الأمريكية بالقاهرة