

تقييم جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات الطبية والصحية من وجهة
نظر المستفيدين
م.م عفاف سامي حسن القرعة غولي
afafsami1970@gmail.com

كلية الطب / جامعة بغداد

المستخلص :

هدف البحث الحالي الى تقييم جودة اداء المكتبات الجامعية الطبية، واستخدمت منهجية البحث الوصفي في جمع المعلومات، ولتحقيق ذلك أعدت استبانة تألفت من (٢٢) فقرة لقياس جودة الاداء، وتم التحقق من صدقها Validity وثباتها Reliability وطبقت على عينة حجمها (٥٠) مستفيدا من مختلف المستويات ضمن مفهوم العينة الغرضية Purposive Sample وخلص البحث الى عدة نتائج منها، ان التقدير العام لمستوى جودة الاداء متوسط وان الفجوة ما بين توقعات افراد العينة والواقع الفعلي ضعيفة ، واتضح ايضا أنه لا توجد فروق معنوية بين متوسطات تقديرات افراد العينة تباعا لمتغير الجنس عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ، كما اظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية بين تكرارات مستوى التقديرات لأفراد العينة لجودة الاداء عند مستوى دلالة (٠.٠٥). واوصت الباحثة بالاهتمام بتوفير مستلزمات تطبيق جودة المكتبات وجودة الخدمة وفق مقياس LibQual ، ومقياس ServQual لغرض فهم احتياجات المستفيدين من خدمة المكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية :

تقييم الاداء - الجودة - المكتبات الجامعية - المكتبات الطبية - مراكز المعلومات الصحية - المستفيدين

Abstract:

The aim of the current research is to evaluate the quality of the performance of medical university libraries . A descriptive research

methodology was used in collecting information, to achieve this, a questionnaire consisting of (22) paragraphs measuring performance quality was validated and validity and reliability were verified and a sample size of (50) beneficiaries from different levels was applied within the concept of a purposive sample and concluded to several results, including that the general estimate of the level of performance quality is average, and that the gap between the expectations of the sample members and the actual reality is weak, it also became clear that there were no significant differences between the averages of the sample's performance estimates, respectively, of the gender variable at the level of significance (05 and 0), as the results showed that there are no significant differences between iterations of the level of estimates of the sample individuals for the quality of performance at the level of significance (05 and 0). The researcher recommended several recommendations, including attention to providing requirements for the application of library quality and quality of service according to the LibQual scale, and the ServQual scale for the purpose of understanding the needs of beneficiaries of the service of university libraries.

key words:

Performance evaluation - quality - university libraries - medical libraries - health information centers – beneficiaries

مقدمة :

تبدأ رحلة المعرفة بأول صفحة من الكتاب وهذا ما يدركه الباحث عن المعرفة، وعملياً تبدأ رحلته من المكتبة ولا سيما المكتبات الجامعية ، ومن هنا تبدأ أيضاً مهمة المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات، ولكي تكون فعالة يفترض ان يكون أداءها ذي جودة عالية ، وتحاول الباحثة اجراء استقصاء علمي موضوعي بتقييم جودة أداء المكتبات الطبية ، بعد عرض خلفية نظرية تتضمن المتغيرات الرئيسية (التقييم - الجودة - الاداء - المكتبات الطبية) مع الافادة من بعض الدراسات السابقة التي استقصت المتغيرات المشار اليها ، ويبدأ الجانب العملي او التطبيقي للبحث

من بناء اداة البحث والتحقق من خصائصها وتعليمات تطبيقها وتصحيحها والحصول على بيانات لمعالجتها احصائيا وتحقيق الاهداف والخروج بتوصيات ومقترحات .

أولا : اهمية البحث

كما هو معروف تتطلب العملية التعليمية بكل عناصرها المكونة من مجموعة من الأنشطة والفعاليات وآليات العمل والاستراتيجيات والبنية التحتية كالمباني والمختبرات والوسائل التعليمية والتقنيات الحديثة والرقمية والأفراد المتخصصين في الادارة والتدريس، فهذه كلها تشكل إطار تنفيذي ومرجعي كمخرجات يحتاجها المجتمع ، ومن هذه الوسائل هي المكتبات الأكاديمية ومراكز المعلومات، فلم تعد المكتبة مجرد بناية فيها رفوف وكتب ومراجع وأوعية مكتبية تقدم خدماتها لعناصر العملية التعليمية (تدريسين وطلبة وباحثين) بل امتدت أيضا لتشمل تقديم خدمات التدريب والتعليم واشباع حاجات الأفراد المعرفية والثقافية والفكرية، وأيضا الاهتمام بمقومات جودة المكتبات واهمها القدرة على استخدام وتنوع اختيار تقنيات المعلومات فضلا عن الكفاءات والقدرات وأخلاقيات مهنة ادارة المكتبة (الهوش، ١٩٩٦، ص ٨٩).

وتتفق الباحثة فيما اشار اليه (الهوش) في أن توفير خدمات ذات جودة عالية هو من أدوار القائمين على ادارتها لتحقيق أكبر سرعة ممكنة وحسب احتياجات المستفيد والوظائف المميزة للمكتبة، كما وأن هناك علاقة ما بين التحسين والتقييم منطقيا حيث ترى الباحثة أن هناك علاقة متبادلة التأثير في ما بين التحسن في نشاط علمي أو اجتماعي وبين موضوعية التقييم .

والتقييم (Evaluation) كما ذكره (عابد، ٢٠١٠، ص ٢١-٢٢) هو أداة لقياس فعالية أي نظام أو أي مؤسسة مهما تغيرت الأهداف التي أنشأت من اجلها، وسواء كانت مؤسسة اقتصادية أو اجتماعية أو تعليمية فان قياس مجمل النشاطات التي تقوم بها يرتبط ارتباطا عضويا بالعلاقة التي تبني ما بين أهداف المؤسسة والمستفيد من هذه الأهداف، فمتى تحقق الرضا كانت المؤسسة قد نجحت في أداءها والعكس صحيح ما لم يتحقق الرضا فان المؤسسة قصرت في مهامها. من هذا المنطلق نرى ان المكتبات تسعى إلى تحقيق مفهوم الخدمة من خلال توفير حاجات المستفيد من مصادر المعلومات ونرى نحن كأخصائيين في ميدان المعلومات نرى أن أي انقطاع بين طرفي

السلسلة الوثائقية هو بمثابة عجز في الأداء وتقصير في فهم المستعمل من خلال عجزنا عن تحقيق حاجاته وطلباته.

وعرّف (ابو قحف، ٢٠٠٢، ص ٢٠) **التقييم** بأن أهميته في فوائده العملية لا سيما في تقييم الأداء وهو عملية منظمة تستهدف تحديد مستوى الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المستهدف، ويقوم على تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء لغرض المساهمة في ضمان واستمرارية المنظمة. وقد خلصت دراسة (نصيرة، ٢٠١٦، ص ١٣٦) الى انخفاض أداء المكتبات من وجهة نظر الطلبة وكان مستوى الرضا منخفض. وهناك من ينظر للتقييم على أنه أحد المكونات الأساسية لإدارة المكتبة خاصة وان نتائج التقييم يمكن أن تساعد مسؤول الإدارة على تخصيص الموارد البشرية والمادية بشكل أكثر فعالية (لانكستر، ١٩٦٩، ص ٢٨). وترى الباحثة ان تقييم الأداء كعملية هادفة ضعيفة الفعالية ما لم تقترن بشيء مهم كونه احدى مخرجاته وضمن حدود البحث تكون جودة أداء المكتبات الجامعية هي المقصودة ، ومن هنا تظهر أهمية الكشف عن مستوى الجودة ومدى توافر خصائصها المطلوبة وما اشار اليها (بن السبتي، ٢٠٠٢، ص ٣١) ومنها الاستثمار الفعال للطاقات المتواجدة لبلوغ مستوى الجودة المطلوبة فضلا عن الثقافة التنظيمية، وهناك المزيد ستذكره الباحثة لاحقا.

والمكتبات الاكاديمية هي تلك المكتبات التي تنشأ وتُمَوَّل وتُدار من قبل الجامعات أو الكليات الجامعية، أو المعاهد، أو مؤسسات التعليم العالي، وتُقدم خدماتها لجميع المُستفيدين، بإشراف مجموعة من الأشخاص المُتخصصين مكتبيًا وإداريًا، وتمتاز بأنها مفتوحة النهايات لأن المعرفة لا تتوقف عند حد معين، وشمولية تجميع الكتب المُختلفة بكافة فروع المعرفة البشرية (العتوم نانسي ٢٠٢٠).

وضمن رؤية الباحثة كمتخصصة، تشكل المكتبات الجامعية الهيكل التنظيمي مع بقية المؤسسات. ولأهميتها شرع لها قانون خاص ينظم اهدافها وعملها (قانون مكتبات العراق ذي الرقم ٩٢ لسنة ١٩٩٥) ويتألف من (١٣) مادة ، المادة الاولى تشير الى تأسيس مكتبة مركزية في كل جامعة

(دار العراق، د.ت) فهي مؤسسة حكومية تدار وتمول من قبل حكومة العراق وعددها بنفس عدد الجامعات يضاف اليها مكتبات الكليات والمعاهد .

ومما تقدم ترى الباحثة ان أهمية البحث تتلخص بما يلي :

- ١- تعطي مؤشرا كميا لأداء المكتبات ومراكز المعلومات الطبية والصحية والتي لها خصوصية علمية على مستوى التخصصات الطبية الضرورية للمجتمع.
- ٢- قابلية الأنظمة المكتبية والمعلوماتية على تقديم أفضل خدمة ممكنة لمستفيديها مع الاخذ بعين الاعتبار مهام وأهداف هذه الأنظمة.
- ٣- النتائج المتوقعة قد تحدد نقاط القوة والضعف في أداء المكتبات الجامعية ومعالجتها مستقبلا.
- ٤- تحقق النزعة الإنسانية العلمية لتحقيق مستوى عالي من جودة أداء المكتبات والتي تواكب تطورات العصر التقني.
- ٥- ضرورة تشكيل برنامج تقييمي متكامل لقياس وتقييم جودة خدمات المكتبات الجامعية والاطلاع على المعايير والمقاييس التي تحسن من جودة الأداء وتساهم في تجاوز الاخفاقات وتعزيز الرقي في الأداء .

ثانيا : مشكلة البحث

يعد هدف تحقيق جودة الأداء وعلى جميع المستويات المختلفة والأنشطة والخدمات التي تنتبها المكتبات الجامعية في سعي المكتبات للحصول على الاعتماد الاكاديمي والتي يمنحها المكانة المرموقة بين نظيرتها ، وزيادة القدرة التنافسية أدت الى احساس الباحثة بأهمية الأداء الافضل وشعرت بمشكلة البحث للحصول على نوع من الحكم التقييمي حول جودة المكتبات ومراكز المعلومات الطبية والصحية من خلال استقصاء علمي موضوعي ومن خلال الاجابة عن الاسئلة الاتية:

- ١- ما اهمية الوصول الى جودة الأداء وقياسه ؟
- ٢- ما القرارات المناسبة حول تطوير أداء المكتبات؟

- ٣- كيفية تحسين أداء المكتبات من خلال تحديد نقاط القوة والضعف ؟
- ٤- ما هي الحاجات الضرورية للمستخدمين (طلبة، باحثين، تدريسين) من خدمات المكتبات الجامعية؟
- ٥- ندرة البحوث في مجال تقييم جودة الخدمة أو أداء المكتبات ولا سيما الطبية .
- ٦- جلب الانتباه الى موضوع تقييم جودة الأداء والذي يعد موضوعا مركبا من المفاهيم الضرورية وهي التقييم **Assessment** والجودة **Quality** والأداء **Performance (A.Q.P)** .

ثالثا : هدف البحث

يهدف هذا البحث الى تحديد مستوى تقدير جودة أداء المكتبات ومراكز المعلومات في التخصصات الطبية من وجهة نظر المستخدمين ، وقد اشتمت الباحثة الفرضيات الصفرية - **Null hypothesis** من هدف البحث وعلى النحو الاتي:

الفرضية الاولى :

لا يوجد فرق معنوي بين متوسطي الحسايبين للدرجات الكلية لاستبانة التقييم تبعا لمتغير الجنس (ذكور - اناث) عند مستوى دلالة (٠.٥ و ٠) .

الفرضية الثانية :

لا يوجد فرق بين تكرارات مستويات تقدير الجودة (عالي - متوسط - ضعيف) تبعا لمتغير الجنس (ذكور - اناث)

رابعا : حدود البحث

- ١- الحدود المكانية : المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات الطبية والصحية في مدينة بغداد.
- ٢- الحدود الزمنية : السنة الدراسية (٢٠١٩ - ٢٠٢٠).
- ٣- الحدود البشرية : اقتصر البحث على المستخدمين من طلبة وباحثين وتدرسيين من خدمات المكتبات الجامعية .

خامسا : مصطلحات الدراسة

وتتضمن تعريف المصطلحات الواردة ضمن عنوان البحث وكما يلي :

١. التقييم: **Assessment** :

▪ لغويا: القيمة على زنة تفعيل ومأخوذ من نَقوم الشيء اي تبينت قيمته (المعجم الوسيط ١٩٧٢، ص٨٢).

▪ اصطلاحا : اعطاء قيمة لشيء ما وفقا لمستويات وضعت او حددت مسبقا (ابو ليدة، ٢٠٠٣، ص٦٣).

٢. تقييم الاداء : **Performance Assessment** :

▪ استقراء مؤشرات كمية ونوعية لاتخاذ القرار لتصحيح مسارات الأنشطة في حالة انحرافها (السليمي، ٢٠٠٩، ص٤٥).

▪ ويمكن أن يعرف بأنه درجة اتقان العامل للأعمال المنوطة به ومدى التزامه بها ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة والقياس لأدائه خلال فترة من الزمن (٣ أشهر، ٦ أشهر) أو سنة ومقارنة النتائج بالمعايير المحددة سلفا ليتم في ضوء ذلك اتخاذ الخطط اللازمة.(العرفي، منصور، بواسطة القرعة غولي، ٢٠١٩، ص١٣٠)

▪ **التعريف الإجرائي (Operational Definition)** : هو عملية تحديد مؤشرات كمية أو نوعية لمتطلبات جودة خدمة المكتبات الجامعية والصدق والثبات والمعبر عنها بالدرجة الكلية على استبانة التقييم التي تقيس سرعة الاداء او الكمية خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة العقلية و النفسية والجسمية المبدولة من قبل الفرد في العمل .

٣. جودة الخدمة: **Quality of service**

▪ هي بروز دور افراد الفريق الصحي والاداري والخدمات المساندة في الجودة .(بو عباس ، ٢٠١٠، ص١٩)

- هي كافة السمات والخواص التي تتعلق بعمل ما والتي تظهر جودة الانتاج المراد تحقيقها (البغدادى، ٢٠١٨، ص ٢٥).
- هي الحالة المتحركة أو الديناميكية والمتعلقة بالخدمات، والمنتجات، والافراد، والعمليات، والبيئة لغرض سد حاجة او مواجهة متطلبات متوقعة. (بو عباس، ٢٠١٠، ص ١٧)
- **التعريف الاجرائي:** هي اسلوب استراتيجي يقوم على التعاون المشترك والاحساس بالمسؤولية بين العاملين في اداء الاعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي الى تحقيق تميز وتفوق عال في عناصر النظام التعليمي و الصحي (المدخلات - العمليات - المخرجات) مع الاستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية تحقيقا لحاجات ورغبات المستفيدين والاعتماد على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الاداء . (القره غولي، ٢٠١٩، ص ١٣٠)

٤. المكتبات الاكاديمية Academic Libraries

عرفتها (ويكيديا ، الموسوعة الحرة) هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة، وذلك لتقديم وتوفير المعلومات والخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات .

٥ . المكتبات الطبية Medical Libraries

هي مكتبات متخصصة تقدم خدمات المعلومات التي يحتاج اليها الطلاب والاطباء والباحثون في فرع او اكثر من فروع العلوم الصحية مثل ، الطب ، وطب الاسنان والصيدلة والتمريض والتقنية الطبية وقد تدار هذه المكتبات بواسطة جامعة او معهد عال متخصص او مستشفى او جمعية طبية او هيئة او مركز بحوث دوائي او اي جهة رسمية اخرى ..

وتسمى ايضا ب (مكتبات العلوم الصحية) حيث ان كلمة الطب تغيرت أخيرا بكلمة العلوم الصحية (health science) منذ عام (١٩٧٦) واصبحت الخدمات الصحية وتحسينها الهدف الأساس من جميع المهن المتعلقة بالطب والعلوم الصحية المساعدة. (القره غولي، ١٩٩٧، ص ٥)

٦. مراكز المعلومات الطبية والصحية

هي منظمات مجتمعية وموجهة للمرضى تقدم خدمات رعاية صحية شاملة وذات كفاءة ثقافية عالية الجودة. (منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٠)

٧. الخدمة الصحية

انها النشاط الذي يقدم للمنتفعين والذي يهدف الى اشباع حاجات ورغباتهم (مذكور، ١٩٩٨، ص ٩٧) ويرى (الدمرداش، ٢٠٠٦، ص ٢٢) انها مزيج متكامل من العناصر الملموسة وغير الملموسة والتي تحقق اشباعا ورضا معيناً للمستفيد .
أي برأي الباحثة أنها نشاط مركب من خدمات ادارية وخدمات طبية وهناك معايير تدل على جودة الخدمة مثل مكان ادائها ومقدمها و الاجهزة المستخدمة ومنافعها.

٨. المستفيد من المكتبات الجامعية

هم عبارة عن طلبة وطالبات والتي يتراوح أعمارهم من (١٨-٢٤) سنة في المتوسط بالإضافة إلى هيئة التدريس والباحثين وايضا الإداريين التابعين لتخصص الكليات والمعاهد. (الجزائري، ٢٠١٥)
سادسا : الخلفية النظرية والدراسات السابقة

مثلا أشرنا ان المتغيرات الرئيسية للبحث الحالي تشكل مفهوم مركب من المفاهيم الرئيسية هي التقييم والجودة والأداء عن المكتبات كمؤسسات معلوماتية وصحية طبية، وتحاول الباحثة في هذه الفقرة عرض مركز وعلى النحو الاتي :

● التقييم Assessment

عند الاطلاع على ادبيات التقييم نجد هناك مصطلح يتداخل مع التقييم وهو (التقويم/ Evaluation).

ف (التقييم / Assessment) هو "تقدير كمي أو نوعي للشيء" (محمد ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٠) وعرفه ايضا (الكوافحة، ٢٠١٥، ص ١٠) بأنه "اصدار حكم قيمة على نتيجة القياس ضمن معيار محدد".

اما (التقويم/ Evaluation) فهو "عملية منظمة لجميع البيانات حول ظاهرة معينة وتحديد نقاط القوة والضعف وفق محك محدد مسبقاً والموازنة بين نقاط القوة والضعف لإصدار حكم لاتخاذ القرار المناسب" (العبيدي، ٢٠١٨، ص ٥) وهو أكثر عمومية وأشمل. و(التقويم لغويا) هو تعديل الشيء أو جعله قائماً (عبد الناصر، ٢٠١٠، ص ١١٥).

وتعد عملية التقييم من العمليات الأساسية وهي تهدف الى زيادة فاعلية أداء المؤسسة وتحسينه من خلال معالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة (الهويد، ٢٠١٢، ص ١٢١).

وإذا عكسنا هذه التعاريف لمفهوم التقييم الى الواقع العملي فإنها ستعني (تقييم جودة أداء/ Performance of Quality) وهو الشيء المراد تقييمه في ضوء محك أو معيار محدد مسبقاً هو مستوى جودة الأداء ومعاييرها والذي يقاس من خلال أداة قياس مناسبة وتقع ضمن مفهوم التقييم المعلوماتي (القره غولي، ٢٠١٩، ص ٣)، ويعبر عنه كمياً من خلال مؤشرات وهي عبارة عن بيانات كمية أو نوعية تسمح بتحديد قيمته ولها أنواع وخصائص مطلوبة مثل الصدق والثبات وغير ذلك (بوحليب، ٢٠١٤، ص ٨).

وخلاصة القول إن التقييم الذي سيعتمد في هذا البحث يعتمد على تقدير أفراد العينة على مؤشرات جودة أداء المكتبات المتضمنة في استبانة التقييم في سلم تقدير متدرج ثلاثي، وتعتبر الدرجة الكلية للاستبانة هي درجة تقييم الفرد لجودة الأداء، ودرجة الفقرة هي درجة تقدير الفرد لمعيار الجودة .

● الجودة: The Quality

بنظرة تحليلية للباحثة حول أدبيات مصطلح الجودة ومفهومها خلصت على أنها:

حسب تعريف (جبلق، علي، ٢٠٢١، ص ٤) هي "أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء"

وعرفها (العبيدي، ٢٠١٨، ص ٦) بـ " أنها عبارات تصف سلوكاً أو نشاطاً قابلاً للقياس، تقيس (Measuring) المستوى المطلوب من جودة التقييم وفق أدوات قياس مختلفة مثل مقاييس التقدير (Rating Scale) لتعطي وصف كمي للجودة".

مفهوم الجودة في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية:

من منطلق الهدف العام من أي نوع من المكتبات، هي تقديم خدمة لأفراد المجتمع تسهم في تطويرهم المعرفي والعلمي والثقافي المعلوماتي ، هذا الاسهام يقوم على الخدمة الجيدة وان أي تلكؤ أو ضعف في آليات تقديم الخدمة يسبب ارباكا في الإطار الفكري والمعرفي والثقافي المعلوماتي ، لذا ترى الباحثة أهمية توافر مستوى مقبول من جودة الأداء أو جودة الخدمة للمكتبات وهذا ما تحاول الباحثة التحقق منه من خلال إجراءات البحث وأهدافه ولاسيما المكتبات الطبية والصحية .

سمات جودة المكتبات:

متى نقول إن خدمة المكتبة ذات جودة ؟ إن هذا يعتمد على توفر السمات الآتية (رحابلي، ٢٠٠٥، ص ٢٩):

١. الاستثمار الفعال للطاقات المتواجدة لبلوغ مستوى الجودة.
٢. وضع أسس تطبيق الجودة الشاملة التي يمكن أن تعتمد في قطاع مراكز المعلومات والمكتبات.
٣. ضرورة اعتماد بعض الأنظمة والمقاييس في تطبيق الجودة والذي سوف يكون له دور كبير في عمليات ضبط الأداء وتحقيق الهدف.
٤. جودة المعلومات المفيدة ومصادرها الموثوق فيها تسهم في تطوير وتحقيق الاهداف العامة.
٥. خلق المنافسة المنتظرة في تطبيق الجودة.
٦. العمل على وضع برامج خاصة لكل نوع من أنواع مؤسسات المعلومات.
٧. العمل على تدريب كافة العاملين بتلك المؤسسات ولمختلف الأقسام والإدارات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بها.
٨. التكافل بين آليات تقديم الخدمة لتقديم أجود الخدمات.

عوامل فشل الجودة في المكتبات الجامعية : (السعيد، ٢٠٠٦، ص ١٦٧)

- ١- ضعف الثقافة التنظيمية للجودة لدى القائمين عليها
- ٢- ضعف واقعية أصحاب القرار في المكتبات التي تبني الجودة الشاملة
- ٣- الاعتقاد الخاطئ لدى المسؤولين عن المكتبات بأن تطبيق الجودة مكلف من حيث الجهد العلمي والاقتصادي وإذا ما تحدثنا عن رضا المستفيدين وهو معيار اساسي للحكم على الجودة ويعد الغاية النهائية والغرض الاساسي لعملية قياس جودة الاداء والمستفيد هو من يستخدم ويستثمر مواد المكتبة وخدمتها (بروفي والعقلا، ٢٠٠٨، ص ٣٢٠)، وهذا ما تراه الباحثة من أهمية رضا المستفيدين وهم الطلبة والباحثين واعضاء الهيئة التدريسية.

بعض الأساليب لقياس الجودة:

- ١- نموذج الانتاج **Model production** : يقوم على دراسة العلاقة بين المدخلات والمخرجات.
 - ٢- نموذج القيمة المضافة **Value-added Model**: يقوم على قياس ما يحصله الافراد او المستفيدين من خبرات حرفيه او ثقافية.
 - ٣- منحنى الجودة الشاملة **Total Quality Curve**: يقوم على تحديد ما تم انتزاعه من خبرات تعليمية من قبل الطلبة أثناء وجودهم في المكتبة أو الجامعة. (عبابنة، ٢٠١١، ص ٥)
- وخلاصة القول إن الجودة مصطلح مركب متعدد الأبعاد ، وأن معاييرها التي تحددتها تختلف حسب الأهداف وحسب المجالات، وفي ضوء ذلك لا توجد هناك صيغ نهائية لقياس الجودة، فالخدمات من وجهة نظر المستفيدين هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم ، وسوف تتحقق الباحثة من ذلك عند تحليل البيانات ومعالجتها احصائيا، وهناك مقاييس لقياس جودة المكتبات بصورة خاصة منها مقياس جودة الخدمة (**Service Quail**) وجودة المكتبة (**LibQuali**).

المكتبات الجامعية : Academic Libraries

تعد المكتبات الجامعية مؤسسات علمية ثقافية تهدف الى خدمة هيئة التدريس والطلبة وعموم الباحثين وموظفي الجامعة وتشمل مكتبات الكليات ومؤسسات التعليم العالي المكان المنظم والموثوق فيه ضمن مفاهيم البحث العلمي وما يتعلق بالأمانة العلمية ودقة المصادر بنوعها الاولية والثانوية ، يكتسب منها المستفيدين بمختلف مستوياتهم المهارات العلمية وتمكنهم من الحصول على معلوماتهم باستخدام أوعية المعلومات وذلك لتحقيق اغراض الدراسة والبحث والاطلاع على الوثائق المتنوعة في المكتبة ولا سيما مواكبتها لتطور التقنيات الرقمية والالكترونية والمعلوماتية ومنها الشبكات العنكبوتية(www)، وتعريف المكتبات الجامعية كثيرة تراها الباحثة انها لا تختلف كثيرا ولا سيما في اهدافها ومنها : (المالكي، ٢٠٠٢، ص ٣٠٨).

اهداف المكتبات الجامعية:

١. تطوير خدمات المناهج الدراسية وتنظيمها بأسلوب علمي منظم يسهل الوصول اليها.
٢. تسهيل الحصول على متطلبات البحث العلمي من مصادر حديثة موثوق بها مثل المصادر الإلكترونية للمعلومات.
٣. توفير مصادر المعرفة لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
٤. تطوير نظم المكتبة بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال الخدمات.
٥. الاهتمام بتقديم خدمات ذات جودة عالية وهذا مرتبط بتحسين وتطوير الاداء.

ومن تناسق الفكرة عن المكتبات فإن اهميتها تعد الصورة الثانية لأهدافها العامة، وتبرز اهميتها في ما يلي :

١. التشجيع على البحث العلمي ودعمه بين الطلبة ولا سيما طلبة الدراسات العليا والباحثين والتدريسين.

٢. تشجيع النشر العلمي من مؤلفات وبحوث وغيرها.
٣. تسهم في بناء الفكر الثقافي والفكري لأفراد المجتمع.
٤. تعليم وتدريب العاملين فيها على حسن استخدام المكتبة ونشر روح الفريق الواحد ليصبح اداء كل فرد مهما، ويؤثر على جودة الخدمة (الدباس، ٢٠٠٨، ص ٣١).

وهناك نقاط مفاضلة بين المكتبات لتمييزها عن بعضها اذا ما توافرت فيها الخصائص المطلوبة ومنها :

١. ضخامة المعلومات.
٢. تنوع المصادر.
٣. تعدد الموضوعات.
٤. شمولية التخصصات المعرفية. (عبد الهادي، ١٩٩٨، ص ٤٤).
٥. معايير الخدمة يساهم في وضعها المهنيين والمستفيدين من الخدمة وباقي العملاء.
٦. استخدام العصف الذهني ومصفوفة الأولويات والرسومات التوضيحية والبيانية كأدوات لتحسين الجودة.

نبذة مختصرة عن المكتبات ومراكز المعلومات الطبية والصحية

يتضمن هذا الجزء عرض الدراسات التطبيقية التي درست المتغيرات الرئيسة من متغيرات البحث الحالي لغرض الإفادة منها في اجراءات ومناقشة نتائج هذا البحث وعلى النحو الآتي:

١. دراسة (باوزير، ٢٠١٠) "قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية لكلية الطب والعلوم الصحية من وجهة نظر الطلبة"

هدفت الى التعرف على الواقع الفعلي لاستخدام خدمة المعلومات المتوافرة واعتمدت منهجية البحث الوصفي واستخدام مقياس جودة الخدمة (ServQual) وطبقت على عينة حجمها (٢٣٦) طالبا وطالبة وخلصت النتائج الى نسبة (٨%) من العينة كانوا راضين عن اداء الخدمة لكلية، وبمدى (١٩% - ٤٠%) والتقدير العام ضعيف واوصى بإعادة هيكله الكلية لتواكب معايير هذا المقياس.

٢.دراسة (عبد الرزاق، ٢٠١١، ص ٥٩) "استخدام تقييم الاداء العام والخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار ISO 11620"

هدفت الدراسة الى تقييم اداء المكتبات المركزية للجامعات العراقية في مدينة بغداد، واستخدمت قائمة مؤلفة من (١٠) اسئلة وفق معيار (ISO 11620) طبقت على عينة لم تحدد الباحثة حجمها واشتمل التقييم المكتبات المركزية (بغداد - المستنصرية - التكنولوجية) وفي ضوء مفهوم الفجوة Cap تقارب النسب بين الجامعات وبمدى (٤٨% - ٥٧%) التوافق مع المعيار ومدى الفجوة (٥٢% - ٤٣%) والجامعة المستنصرية اكثر توافقا والتقييم العام للجامعات بلغ (٦٣%) للتوافق و(٣٧%) للفجوة، وفسرت الباحثة النتائج في ضوء اسباب منها ضعف الاتصالات الخارجية والداخلية وقلة الممارسات والتدريب التي تقوم بها المكتبات ، واوصت الباحثة بتوفير مستلزمات تطبيق المعايير الدولية للجودة ومنها (ISO 11620)

٣.دراسة (Mallya ,&Paylni، ٢٠١٨، ص ٢٠١٨)

هدفت الدراسة الى تحديد مستوى رضا طلبة الضيافة عن خدمات المكتبات الجامعية بتقدير شامل واستخدمت مقياس جودة المكتبة (LibQual) وطبق على عينة من طلبة الدراسات العليا والدراسات الاولية في معهد (Karnatake) في الهند واستخدم التحليل العاملي وتحليل الانحدار كمعالجات احصائية للكشف عن نسبة اسهام ابعاد المقياس في مستوى الرضا عن خدمة الجامعة وحصل بعد فعالية المكتبة على اكبر اسهام معنوي بنسبة (٤٨%) ومستوى التقدير متوسط.

٤.دراسة (خماس، ٢٠١٨، ص ٥٥٧)

هدفت الدراسة الى تقييم اداء المكتبات الجامعية العراقية وفق نموذج الاداء المتميز واستخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة، واعتمدت قائمة خاصة بالنموذج طبق على عينة صغيرة جدا حجمها (١٣) موظفا من موظفي الجامعة المستنصرية، وخلصت النتائج أن مكتبة الجامعة حصلت على (تميز معترف به) حسب قوانين النموذج وأوصت بتوفير البنية التحتية وزيادة خبرات العاملين من حيث التدريب والتعليم.

مناقشة الدراسات :

اشتركت الدراسات مع البحث الحالي بالهدف وهو تقييم جودة اداء المكتبات الجامعية، واختلفت معه باستخدام مقاييس عالمية مثل (LibQual) ومقياس جودة الخدمة (ServQual) ونموذج التميز الاوربي كأدوات قياس لجمع المعلومات، وتراوح حجم العينات ما بين (١٣-٢٤٦) من طلبة الجامعة وان حجم عينة البحث الحالي تقع ضمن هذا المدى، وتنوعت خصائص العينات ما بين (طلبة طب، وعلوم صحية، وموظفين) مختلفة مع البحث الحالي وهم عناصر مختلفة من (طلبة وباحثين وتدرسين)، وستناقش النتائج المتوقعة مع نتائج هذه الدراسات من حيث مستوى التقدير.

سابعا : اجراءات ومنهجية البحث

يشير الجانب التطبيقي لأي منهجية على انها طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة لغرض تشخيصها وتحديد ابعادها ومعرفة اسبابها وايجاد طرق علاجها والوصول للنتائج بغية تعميمها على المجتمع المستهدف (Target population) ، فهي تنظيم الافكار للكشف عن حقيقة غير معلومة او لأثبات حقيقة نعرفها ، وفي ضوء ذلك اتبعت الباحثة منهج البحث الوصفي (Depreciative Methodology) الذي يقوم على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها ومعالجتها احصائيا (مبارك، ١٩٩٢، ص ٢٦). وتتضمن المنهجية الاجراءات الاتية:

١. تحديد مجتمع البحث : يتحدد مجتمع البحث بجميع الافراد الذين يترددون على المكتبات الجامعية ولا توجد احصائية محددة لدى الباحثة او منشورة في وثيقة يمكن اعتمادها.
٢. عينة البحث : على افتراض الباحثة ان جميع الافراد الذين يرتادون لديهم نفس الخصائص وعلى هذا الافتراض العينة الغرضية (purposive sample) وهي من العينات غير الاحتمالية او القصدية ، تقوم على الافراد طبقا للغرض الذي يستهدف الحقيقة من خلال البحث ويتم اختيارها حسب توافر الخصائص المحددة من المستفيدين من المكتبات (السعدي، ٢٠٠٦) وفي ضوء ذلك اختارت الباحثة (٥٠) فردا من مختلف مستويات التأهيل والتخصص العلمي وعند الفرز تبين ان العينة تنقسم حسب النوع (٣٠) ذكرا و(٢٠) أنثى اذ وزعت عليهم الاستبانة بعد اكمالها.

٣. اداة البحث : اعتمدت الاستبانة (Questionnaire) وهي الاداة المناسبة للدراسات المسحية التكوينية واتبعت الخطوات الاتية :

▪ الاطلاع على بعض ادوات الدراسات السابقة المماثلة من حيث الهدف:

مثل دراسة (Pedramina,&et al,2012) ودراسة (Mallya&et al,2018). واطلعت على بعض مقاييس تقييم الجودة العالمية مثل مقياس جودة الخدمة (ServQuali) ومقياس تقييم جودة المكتبة (LibrQuali) لغرض الافادة من الافكار الاساسية لفقرات تلك الادوات، تم صياغة ٢٢ فقرة بصيغة العبارات التقريرية يتبعها سلم بدائل اجابة ثلاثي متدرج يشير الى مستوى تقدير الجودة (ملحق ١) وارفقت بمقدمة تبين للمستجيب الهدف من البحث وكيفية الاجابة.

▪ التحقق من الخصائص الجيدة لأداة البحث:

الاداة الجيدة هي التي تتوافر فيها الخصائص السيكومترية مثل الصدق والثبات والشمولية والموضوعية وقد تحققت من تلك الخصائص على النحو الاتي:

الصدق : Validity

ويعرف بقدرة الاداة على قياس ما وضعت من أجل قياسه (علام، ٢٠١٠، ص ٣٤٣) وله انواع متعددة ومنها الصدق الظاهري، ويقوم على عرض الصورة الأولية على مجموعة من الخبراء* لتحديد صلاحية الفقرات في قياس جودة الاداء وبعد تحليل استجابات الخبراء تبين ان جميع الفقرات صالحة بعد اجراء بعض التعديلات على صياغة الفقرات.

الثبات: Reliability

يعرف قدرة الاداة على اعطاء نتائج مستقرة عبر فترة زمنية اذا ما طبق على نفس العينة (علام، ٢٠١٠، ص ٤٥٦). ولتقدير ذلك استخدمت معادلة الفا- كرون باخ (Alpha-Cronbach) وبلغ (٨٩ و ٠) ويعد مقبول لأغراض البحث .

تصحیح الاستبانة : The Scoring

تصحیح الاستبانة على النحو الاتي :

تعطى درجة ٣ اذا كان التقدير عالي

تعطى درجة ٢ اذا كان التقدير متوسط

تعطى درجة ١ اذا كان التقدير ضعيف

ولحساب الدرجة الكلية تجمع درجات الفقرات جمعا جبريا ويصبح مدى الدرجة الكلية (٢٢-٦٦) وبمتوسط (٤٤) ، وقد وضحت الباحثة في الاستبانة دليل التقدير وهو افتراضي ولغرض تحديد المستوى التقدير الكلي في ضوء متوسط الحسابي على النحو الاتي :

التقدير	الفئة	التقدير	الفئة	التقدير	الفئة
متوسط	٢٣٥-١ و ٦٨	عالي	٢٣٦	ضعيف	١ و ٦٧

الوسائل الاحصائية:

اعتمدت الباحثة المعالجات الاحصائية في اجراءات البحث وتفسير النتائج واختبار الفرضيات وهي: (النسب المئوية ، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ،

اختبار الاستقلالية ، مربع كاي (Chi-Square)

ثامنا : عرض وتفسير نتائج البحث

بعد تطبيق استبانة تقييم جودة الأداء على افراد العينة وتدقيقها من اكمال التأشير على الفقرات وتصحيحها وحساب الدرجة الكلية فرغت البيانات حسب تحقيق اهداف البحث وعلى النحو الاتي: هدف البحث : تحديد مستوى جودة اداء المكتبات ومراكز المعلومات الطبية والصحية في ضوء تقديرات افراد العينة:

تم اعطاء وصف كمي من خلال الاحصاءات الوصفية للدرجات الكلية على استبانة تقييم جودة أداء المكتبات وكما مبينة في جدول (١) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٨٤ و ٤٢) وهو اقل من الوسط الفرضي (٤٤) وبانحراف معياري (٣ و ١٥). أما من حيث جنس أفراد العينة فقد كان

متوسط الذكور أكبر من متوسط الإناث، وتعزو الباحثة هذا الفرق أن الذكور قد يتفاعلون مع التقديرات بفعالية واضحة.

جدول رقم (١) الاحصاءات الوصفية لدرجات افراد العينة مصنفة حسب الجنس

الجنس	س	ع	العينة	%
الذكور	46.17	13.69	30	60
اناث	37.85	16.14	20	40
العينة الكلية	42.84	15.13	50	100

ولاختبار الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير الجنس وحسب الفرضية الصفرية الاولى، استخدم الاختبار التائي لعينتين مستقلتين وكما مبين في جدول (٢)، حيث تبين أن الفرق غير معنوي لأن القيمة المحسوبة (١.٩٦) وهي أقل من القيمة الجدولية عند درجة حرية ٤٨ (٣٣,٢) ترفض الفرضية الصفرية الأولى وأن الفرق راجع الى الصدفة.

جدول رقم (٢) نتائج الاختبار التائي تبعا لمتغير الجنس

المتغير	س	ع	العينة	القيمة التائية
الذكور	46.7	13.69	30	1.96
الاناث	37.85	16.14	20	

تقييم جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات الطبية والص... (مج ٥) (ع ١) ص (٥٦-٨٢)

جدول (٣) مستويات جودة الاداء والاحصاءات الوصفية لفقرات استبانة جودة الاداء

رقم الفقرة	المكتبة تقدم خدمة لي بتقدير			الوصف الكمي والنوعي	
	س	ع	التقدير	س	ع
1	1.90	0.71	متوسط	1.90	0.71
2	1.80	0.88	متوسط	1.80	0.88
3	2.180	0.69	متوسط	2.180	0.69
4	1.88	0.76	متوسط	1.88	0.76
5	2.08	0.90	متوسط	2.08	0.90
6	2.20	0.88	متوسط	2.20	0.88
7	1.50	0.81	ضعيف	1.50	0.81
8	2.28	0.67	متوسط	2.28	0.67
9	1.64	.87	ضعيف	1.64	.87
10	2.08	0.67	متوسط	2.08	0.67
11	1.64	0.82	ضعيف	1.64	0.82
12	2.08	0.90	متوسط	2.08	0.90
13	2.02	0.84	متوسط	2.02	0.84
14	1.88	0.89	متوسط	1.88	0.89
15	2.36	0.72	عالي	2.36	0.72
16	2.36	0.72	عالي	2.36	0.72
17	2.16	0.79	متوسط	2.16	0.79
18	1.70	0.79	متوسط	1.70	0.79
19	2.04	0.92	متوسط	2.04	0.92

متوسط	0.81	1.96	ساعات عمل المكتبات ملائمة للزائرين	20
ضعيف	0.67	1.60	الفجوة ما بين توقعاتي والخدمة الفعلية	21
متوسط	0.54	1.90	بصورة عامة مستوى الرضا لدي عن جودة اداء المكتبة هو:	22

يتضح من جدول (٢) ان اغلب الفقرات والتي تشير الى انواع الاداء المقدمة من قبل المكتبة ادائها متوسط اما الفقرتان (١٥: ينشغل الموظفون عن أداء خدمتهم) و(١٦: ارى ان المكتبة مكان مناسب للتعلم والبحث) كان تقديرهما عالي بالرغم ان الفقرة (١٥) تشير الى سلبية الاداء وهذا حسب ما تعتقد الباحثة فيما يلاحظه المستفيدين وقد لا تتفق الباحثة مع تقديرات افراد العينة، فمن الطبيعي ان الموظفين يؤدون عملهم في مختلف الاتجاهات ومنها تنفيذ طلبات المستفيدين من اعادة الكتب والمراجع والدوريات وتراها انها نقطة قوة وليست ضعف ، وما يتعلق بفقرة(١٦) تفسر الباحثة هذا التقدير ان المكتبات الجامعية الطبية لها من البنية التحتية ما يجعلها ملائمة للبحث واكتساب المعرفة وهذه ايضا نقطة قوة لأداء المكتبات وذي مستوى جودة مقبولة الى حد ما وهذا ما خلصت به الفقرة (٢٢: بصورة عامة مستوى الرضا لدي عن جودة اداء المكتبة) هو: يمثل التقييم الكلي لجودة الاداء بتقدير متوسط في ضوء قيمة المتوسط الحسابي (١٠ و٩٠) وبانحراف معياري(٥٤ و٠) ويشير الى تجانس تقديرات افراد العينة بهذا التقدير وتتفق هذه النتائج مع نتائج بعض الدراسات السابقة.

الجدول رقم (٤) يبين خلاصة التقديرات في ضوء مستويات التقدير ومصنفة حسب جنس العينة

المستوى	الذكور	الاناث	المجموع
العالي	4	4	8
المتوسط	21	12	33
الضعيف	5	4	9
المجموع	30	20	50

ونلاحظ هناك فروق بين تكرارات المستويات والتقدير وبين الذكور والاناث ولتحديد معنوية الفروق وكما مثبت في الفرضية الصفرية الثانية استخدمت الباحثة اختبار مربع كاي لعينتين مستقلتين (الاستقلالية) وكانت القيمة المحسوبة (٥٧٤٥) وهي اقل من القيمة الجدولية عند درجة حرية (٢) وهي (٥٦٦) وتفسير ذلك ان الفروق جاءت نتيجة الصدفة ولا اثر لنوع جنس افراد العينة على تقديرات مستوى جودة الاداء لذا ترفض الفرضية الصفرية الثانية .

تاسعا : نتائج البحث

في ضوء نتائج البحث خلصت الباحثة الى الاستنتاجات الآتية:

١. ان عملية التقييم تتطلب (الموضوعية) من أفراد العينة لأنها تؤدي الى اصدار حكم .
٢. ان الجودة كهدف استراتيجي يتطلب الكثير من الجهد العلمي والقدرة على اختيار وتطبيق معاييرها.
٣. قد تلعب خصوصية المكتبة من حيث التخصص الأكاديمي دورا في الوصول الى مستوى من الجودة المطلوبة.
٤. يمكن أن تعطي النتائج بعض المؤشرات ولو كانت بسيطة على امكانية تعميم تطبيق الاستبانة في تقدير مكتبات من تخصصات أخرى انسانية مثلا.
٥. نوع المكتبات يؤثر على الثقافة التنظيمية للجودة من سعتها (جامعية ، عامة ، مدرسية، متخصصة).

عاشرا : التوصيات

توصي الباحثة بما يلي:

١. الاهتمام بتوفير مستلزمات تطبيق جودة المكتبات وجودة الخدمة وفق مقياس (LibQual) ، ومقياس (ServQual) لغرض فهم حاجات المستفيدين من خدمة المكتبات الجامعية.
٢. تنفيذ ورش عمل تدريبية للعاملين في المكتبات الطبية والصحية على التقنيات الحديثة في لإيصال المعلومات الى المستفيدين .

٣. زيادة الوعي المكتبي لدى المستفيدين من خلال الندوات والورش والمؤتمرات العلمية من أجل رفع المستوى العلمي وتعريفهم بجودة الاداء المكتبي.
٤. الاهتمام من قبل ادارة المكتبات بتوفير مستلزمات المعايير الدولية.
٥. دعوة الباحثين والمتخصصين من قبل الجامعات بإجراء دراسات وبحوث لتقييم أداء خدمات المكتبات الجامعية وفقا لمعايير الجودة.
٦. ضرورة توجه المكتبات الجامعية أو الاكاديمية للعمل على توفير متطلبات الجودة الشاملة لتحقيقها بهدف الوصول الى الاعتمادية الدولية.

احد عشر : المقترحات

- تقترح الباحثة اجراء دراسات تطويرية وتكميلية للبحث الحالي ومنها:
١. دراسة تطبيقية باستخدام المقاييس العالمية لتقييم جودة أداء المكتبات الجامعية.
 ٢. دراسة ارتباطية للكشف عن قوة واتجاه العلاقة بين مستوى أداء العاملين ومستوى رضا المستفيدين.
 ٣. دراسة تحليل الانحدار للكشف عن اسهام تقدير الأداء للمستفيدين ومستوى أداء العاملين وفق المقاييس العالمية مثل (LibQual)
 ٤. المفاضلة بين المكتبات الجامعية في ضوء مستوى جودة أداء المكتبات .

قائمة المصادر

أولاً: المصادر العربية

١. الهوش، ابو بكر محمود (١٩٩٦): تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، القاهرة :مكتبة عصمت للنشر، ص ٨٩
٢. العابد، مخلوفي (٢٠١٠): أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية، بعض المفاهيم النظرية مع تعريف لتقنين ايزو ١١٦٢٠ الخاص بتقييم المكتبات، مجلة RIST مجلد ١٩، ٢٤، ص ٢١
٣. ابو قحف، عبدالسلام (٢٠٠٢): اساسيات التنظيم والادارة ، الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة ، ص ٢٠

٤. نصيرة، عطوي (٢٠١٦): المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة النجاح لخضر: الجزائر. ص ٣٦
٥. لانكستر، ولفرد (١٩٦٩): تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات، ترجمة حسني الشيمي وجمال الدين محمد، مكتبة الملك عبدالعزيز العامة: الرياض، ص ٢٨
٦. بن السبتي، عبد الملك (٢٠٠٢): تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، مج ١: ٢٤، ص ٣١
٧. العتوم، نانسي (٢٠٢٠): المكتبات الجامعية: <https://e3arabi.com> تاريخ الاطلاع في ٢٠٢٠/١٢/٣
٨. دار العراق (د.ت): القوانين والتشريعات العراقية، مؤمن على موقع درر العراق: <http://wiki.dorar-aliraq.net/iraqilaws> تاريخ الاطلاع ٢٠٢٠/٧/٢٢
٩. المعجم الوسيط (١٩٧٢): مجمع اللغة العربية، ٢، القاهرة، دار الفكر، ص ٨٢
١٠. ابو لبد، سبع محمد (٢٠٠٣): مبادئ القياس النفسي والتقييم التربوي للطلاب الجامعي والمعلم العربي: ط ٧، عمان: جمعية عمان، المطبعة التعاونية، ص ٦٣
١١. السليمي، نهله محمد بن عبدالله (٢٠٠٩): قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية: الرياض، ص ٤٥
١٢. العريفي، منصور محمد، ادارة الافراد، ط ٥، مركز الامين للنشر والتوزيع: صنعاء، ٢٠٠٥، ص ٢٥٩
١٣. القره غولي، عفاف سامي حسن، التقييم المعلوماتي لجودة أداء المجتمع الأكاديمي في الفروع العلمية الطبية: دراسة تطبيقية تحليلية، المجلة الاردنية للمكتبات والمعلومات، مج ٥٤، ص ٢٤، ٢٠١٩، ص ١٣٠
١٤. بو عباس، احمد (٢٠١٠): أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى، رسالة ماجستير: جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال - قسم ادارة الاعمال، ٢٠١٠، ص ١٩

١٥. البغدادي، زيد عبد الستار (٢٠١٨): الحيود السداسي واستراتيجية الجودة الشاملة، بيروت: دار السنهوري القانونية والعلوم السياسية للطباعة والنشر والتوزيع ، ص ٢٥.
١٦. بو عباس، مصدر سابق ، ص ١٧
١٧. القرعة غولي، ٢٠١٩، مصدر سابق ، ص ١٣٠
١٨. ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، <https://ar.wikipedia.org/wiki> تم الاطلاع في ٢٧/٤/٢٠٢٠
١٩. القرعة غولي، عفاف سامي (١٩٩٧): تصنيف العلوم الصحية في المكتبات الطبية: دراسة حالة لمكتبة كلية طب بغداد، رسالة المكتبة ، مج ٣٢، ع ٢٠ (حزيران ١٩٩٧) ص ٥
٢٠. منظمة الصحة العالمية - <https://books.google.iq/books?hl=ar&lr=&id=ThBH-Hu1rvsC&oi=fnd&pg=PT2&dq>
٢١. مذكور، شعبان فوزي (١٩٨٩): تسويق الخدمات الصحية، اينراك، القاهرة: ص ٩٧
٢٢. الدمرداش، ابراهيم طلعت (٢٠٠٦) اقتصاديات الخدمات الصحية، مكتبة القدس ، القاهرة مصر، ص ٢٢
٢٣. الجزائري، عادل غزال، ٢٠١٥، تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية <https://adelghezzal.wordpress.com/> تم الاطلاع في ٦/٩/٢٠٢٠
٢٤. رحايلي، محمد (٢٠٠٥): الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري: قسنطينة، ص ٢٠
٢٥. الكوافحة، تيسير مفلح (٢٠١٠): القياس والتقييم وأساليب القياس والتشخيص في التربية الخاصة ، ط ١، دار المسيرة للطباعة والنشر: عمان، ص ١٠
٢٦. العبيدي، عبدالله أحمد (٢٠١٨): الثقافة السيكو مترية ، ورقة عمل مقدمة الى مركز البحوث التربوية والنفسية غير منشورة ، جامعه بغداد ، ص ٥
٢٧. عبدالناصر، جمال (٢٠١٠): المعجم الاقتصادي، دار اسامة للنشر والتوزيع: عمان، ص ١١٥

٢٨. الهويد، ندى علي سالم (٢٠١٣): مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي: دراسة ميدانية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس والطالبات، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة أم القرى - كلية التربية، السعودية، ص ١٢١
٢٩. القره غولي ٢٠١٩، مصدر سابق، ص ٣
٣٠. بوحليب، مريم (٢٠١٤): قياس وتقييم جوده الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة تطبيقية لمقياس **libQUAL2** ، وقائع الملتقى الوطني الاول، جامعه قسنطينة :الجزائر، ص ٨
٣١. جبلاق، علي (٢٠٢١)، إدارة الجودة، الجامعة الافتراضية السورية: سوريا، ٢٠٢١. ص ٤
٣٢. العبيدي ، ٢٠١٨، مصدر سابق ،ص ٦
٣٣. رحايلي، مصدر سابق، ص ٢٩
٣٤. السعيد، بوعافية (٢٠٠٦): قياس جودة خدمات مكتبه الدكتور الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه منتوري: الجزائر، ص ١٦٧
٣٥. بروفي، بيتر والعقلا، سليمان بن صالح (٢٠٠٨): قياس أداء المكتبة، المبادئ والأساليب، السلسلة الثانية، مكتبة الملك فهد الوطنية: الرياض، ص ٣٢٠
٣٦. العبابنة، صالح احمد (٢٠١١): تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس/ جامعة مصراته/ ليبيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد ٨، ص ٥
٣٧. المالكي، مسلم و لازم، مجبل (٢٠٠٢): الاتجاهات الحديثة في علوم المكتبات ،عمان ،مؤسسة الوراق للنشر، ص ٣٠٨
٣٨. الدباس، ريا احمد (٢٠٠٨): المرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان: الاردن، ص ٣١
٣٩. عبد الهادي، محمد فتحي (١٩٩٨): المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل، مكتبة الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر، ص ٤٤
٤٠. باوزير، امين أحمد (٢٠١٠): قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في كلية الطب جامعة عدن من وجهة نظر الطلبة، مؤمنة على موقع www.uni.aden-adc.com تم الاطلاع



٤١. عبد الرزاق، جنان صادق (٢٠١١): استخدام تقييم الأداء العام والخاص بالمكتبات الجامعية وفقا لمعيار ISO 11620، مج ١٢، ع ٢١٥، ص ٥٩-٧٨
٤٢. خماس، تهناني فلاح (٢٠١٨): تقييم أداء المكتبات الجامعية وفق النموذج الأوربي، مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم الانسانية والتربوية، جامعة بابل، العدد ٣٧، ص ٥٤٠-٥٥٧
٤٣. مبارك، محمد الصاوي (١٩٩٢): البحث العلمي، اسسه، وطريقة كتابته، القاهرة، المكتبة الاكاديمية، ص ٢٦
٤٤. السعدي، غول (٢٠١٩): مناهج البحث، جامعة القدس المفتوحة، ص ٩، مؤمن على موقع <http://www.univ-oeb.dz/fsesnv/wp-content/uploads> تاريخ الاطلاع ٢٠٢٠/٤/٢١
٤٥. علام، صلاح الدين محمود (٢٠١٠): القياس النفسي والتقويم التربوي، اساسياته وتوجهاته المعاصرة، القاهرة، دار الفكر العربي، ص ٣٤٣
٤٦. علام، ٢٠١٠، المصدر السابق، ص ٤٥٦

ثانيا: المصادر الاجنبية

- 1-Bonser,c(1999),"Total Quality Education", Public administration Review,No.52:507
- 2-Mallya,J,& Paylni, Valsaraj (2018) ;An empirical study of overall satisfaction of hospitality students towards library services India Library philosophy and practice, e – journal
- 3-Pedramina, & et al,(2012);Analysis of service quality in academic libraries using LibQual scale university of medical sciences Libraries ,Iran ,Mushed, Library management ,vol.33,No.3,pp159 -167