



قسم المسبب والوثائق وبنية المعلومات
شعبة المكتبات

معايير الجودة في مكتبات جامعة
الأزهر بالقاهرة
دراسة تطبيقية ومقارنة

Quality standard of quality in AI – Alazhar University
Libraries in Cairo : An Applied comparatively study

إعداد

أميمة محمد طلعت محمد
الخطيب

إشراف

د/ محسن السيد العريني
أستاذ مساعد متفرغ بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

إشراف مشارك

د/ داليا موسى عبدالله
مدرس بقسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات
2019م

المقدمة

0/0 مصطلحات الدراسة

1/0 مشكلة الدراسة ومبرراتها

2/0 أهمية الدراسة

3/0 أهداف الدراسة

4/0 تساؤلات الدراسة

5/0 حدود الدراسة

6/0 مجتمع الدراسة

7/0 منهج الدراسة وأدواته

8/0 الدراسات السابقة

تمهيد:

إن تحقيق جودة الأداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تتوفر على تقديمها المكتبات الجامعية ، لم تعد خيارًا يمكن أن نأخذ به أو نتركه، بل أصبح ضرورة حتمية فرضها سعيها للحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يمنحها مكانة متقدمة بين نظيراتها وقدرتها على المنافسة، ضمان تشارك المعرفة وتوحيد الجهود، وتوفير الوقت والمال إضافة إلى الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، لا يتأتى ذلك إلا من خلال تحري المعايير المعتمدة وتطبيق المعايير على مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدمها تلك المكتبات.

قد أصبحت أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الأم (الجامعة) هي جودة الأداء في المكتبة الأكاديمية ، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على قدرة الجامعة على إقتناء مكتبة متطورة ، ومنظمة بطريقة سليمة ، بهدف تيسير الاستفادة من مجموعاتها ، كما يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات معلومات رفيعة المستوى بحيث تلبى احتياجات المستفيدين من مقتنيات وخدمات المكتبة⁽¹⁾

تسعى كثير من المكتبات الجامعية المصرية في الوقت الراهن إلى الإرتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين للوصول إلى درجة التميز وتقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أهمها (الاهتمام بالجودة) بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها⁽²⁾

(1) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات/ محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان .عمان: دارالمسيرة، 2006م ص ص 18-22.

(2) هشام عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز .-جدة : مجلة مكتبة فهد الوطنية، (مج 11 ، ع2) ، 2005 (ص ص 11 - 35).

وتقوم مكاتب كليات جامعة الأزهر الآن بمحاولة الحصول على الاعتماد الأكاديمي من خلال تطبيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وعلى تحسين مستوى خدماتها التي تقدمها للمستفيدين للوصول إلى درجة التميز.

ومن هنا جاء إهتمام الباحثة بتقييم مدى تطبيق معايير الجودة في مكاتب جامعة الأزهر.

وأي المعايير يصلح للتطبيق في جامعة الأزهر ؟

المصطلحات والمفاهيم الأساسية:

• الجودة Quality:

هي أسلوب منهجي يعتمد على العمل الجماعي ومشاركة العاملين في التحسين المستمر للعمليات المختلفة والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لكسب ثقة العميل.

• تحسين الجودة:

هي الطرق والمقاييس التي تستعين بها المؤسسة التعليمية بهدف تحقيق الكفاءة والفاعلية للأنشطة والعمليات ، وتحسين الإنتاجية ، مستوى رضا العملاء والمؤسسة نفسها ، ويستند تحسين الجودة على تقييم الأفراد العاملين ومنظمتهم وكتابة تقارير عن كل وحدة داخل المؤسسة.

• ضبط الجودة:

يعرف ضبط الجودة بأنه الأنشطة والأساليب التي تم إستخدامها لتحقيق جودة المنتج والعمليات والخدمة التعليمية المقدمة للطالب ، وتتضمن أنشطة موجهة ولكنها تهتم بالكشف عن الأسباب الكامنة وراء مشكلات الجودة ومن ثم إشباع حاجات العميل.

ويعرف ضبط الجودة بأنه: الأنشطة والأساليب التي يتم استخدامها داخل المؤسسة لضمان إلتزامها بمعايير الجودة وتحقيق مستوى عالٍ من التحسن المستمر في معدل الأداء.

• التقويم المؤسسي:

عملية تستند إلى معايير محددة لتحديد جوانب القوة والضعف في أداء المؤسسة ، من أجل تعزيز نقاط القوة ، وعلاج نقاط الضعف ؛ ويرتبط هذا برؤية المؤسسة ورسالتها ، ويؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي.

• الإعتماد المؤسسي:

الإعتماد هو إستيفاء المؤسسة التعليمية المعايير المحددة لجودة أدائها في مختلف المجالات ، المتمثلة في قواعد البيانات والمعلومات المتاحة (Evidences) وهى الأدلة والشواهد وذلك إستنادًا إلى الشواهد والأدلة والوثائق وغيرها.

• شاهد/ دليل (proof):

هو مصدر متاح يمكن الاستناد إليه في الحكم على الأداء وفق مقاييس التقدير المتدرجة بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

وتتمثل في البراهين والأشياء الملموسة والمرئية والمسموعة التي يجب أن يبحث عنها المقوم أو المراجع ويأخذها في إعتباره عند إصدار أحكام على مستوى أداء المؤسسة ، ومن أبرز هذه الشواهد والأدلة قواعد البيانات ، محاضر الاجتماعات ، التقارير السنوية ، نتائج عقد المقابلات وإجراء الملاحظات وعمليات التقويم والسجلات المختلفة (سجلات الحضور والغياب والمتابعة ... إلخ).

• المجالات:

هي الجوانب الكبرى التي تتضمنها منظومة تعليمية معينة.

• المستويات المعيارية:

هي عبارات تشير إلى الحد الأدنى من الكفايات المطلوب تحقيقها لغرض معين ، ويعتبر الحد الأدنى هو أقل الكفايات الواجب توافرها لدى الفرد / المؤسسة كي تلحق بالمستوى الأعلى ، ولكي تؤدي وظيفتها في المجتمع.

وتحدد المستويات المعيارية مخرجات التعليم والتعلم المرغوبة متمثلة فيما ينبغي أن يعرفه المتعلم ويقوم به من أداءات.

• المؤشرات:

هي عبارات تصف الإنجاز (الأداء) المتوقع من الفرد (معلم / متعلم / مؤسسة) وتصف صياغتها بأنها أكثر تحديداً أو أكثر إجرائية.

• مقاييس التقدير / موجّهات التقدير:

هي قواعد لقياس وتقدير الأداء بالنسبة لكل مؤشر وتتكون من أربعة مستويات.

• التقييم الذاتي المؤسسي (Self-Evaluation):

العملية الخاصة بتقويم الأداء الكلي للكلية عن طريق الكلية نفسها ، وذلك للكشف عن مجالات القوة والضعف في قدرتها المؤسسية وفعاليتها التعليمية لتحقيق رسالتها وغاياتها وأهدافها الاستراتيجية.

وتتضمن مجموعة من الإجراءات يقوم بها فريق من أفراد الكلية والمعنيين بها بهدف تعرف مدى تحقيقها معايير الاعتماد المؤسسي.

• الاعتماد (Accreditation): (1)

شهادات رسمية تمنحها هيئة معترف بها تؤكد أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يفيان بالمعايير المطلوبة.

(1) دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية .الجودة: مصطلحات ومفاهيم الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي : شهادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. . الرياض :جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن , 2013م / 1434هـ.

• **التقويم (Measuring performance):**

عملية قياس الأداء بالنسبة إلى المعايير أو المقاييس المتبعة.

• **التقويم الخارجي (Calendar outer):**

مراجعة مستقلة للتحقق من التقارير التي تمثل سبل النشاط الحقيقي والصحيح وأن المعايير المعترف بها قد تم تحقيقها.

• **المقارنة المرجعية (Benchmarking):**

نقاط المقارنة أو مستويات الأداء المستخدمة لتحديد الأهداف وتقييم الأداء.

• **مجالات التعلم (Learning Areas):**

عبارة عن فئات واسعة لمخرجات التعليم المتوقعة من برنامج دراسي معين.

• **ضمان الجودة الخارجي (External quality assurance):**

عمليات مراجعة وتقويم المؤسسات وبرامجها وأنشطتها من قبل وكالة خارجية مستقلة.

• **ضمان الجودة الداخلي (Internal quality assurance):**

هي العمليات التي تقوم بها المؤسسة التعليمية لضمان جودة أدائها في كافة الأنشطة.

• **مؤشرات الأداء الرئيسية (Key performance Indicators):**

مؤشرات أداء مختارة وتعتبر ذات أهمية خاصة لأغراض تقويم الأداء.

• **مؤشرات الأداء (Performance Indicators):**

أشكال محددة من الأدلة يتم عادة إختيارها مسبقاً تستخدمه المؤسسة أو أى وكالة أخرى لتقديم دليل الجودة .

• **مخرجات التعلم (Learning out come):**

المعارف والمهارات الناتجة من المشاركة في المقرر أو برنامج معين.

• **المخرجات (Out comes):**

نتائج عمليات التعليم والتعلم والبحث في المؤسسة.

• **البرنامج (The program):**

هو برنامج منظم الدراسة يتبعه الطلبة في مجال أكاديمي يؤدي إلى التأهيل المهني بحيث أن النجاح في إقامته يؤهلهم للحصول على الدرجة الأكاديمية.

• **إعتماد البرنامج (Adoption of the program):**

اعتماد برنامج تعليمي للدراسة من خلال منحة شهادة تبين أنه يلبي المعايير المطلوبة لتقديم برنامج تعليمي في هذا المجال على المستوى المطلوب.

• **الإعتماد المؤقت (Provisional accreditation):**

الاعتماد بشكل مؤقت لبرنامج أو مؤسسة تعليمية جديدة بعد تقويم خطط التنمية.

• **ضمان الجودة (Quality assurance):**

أ) ضمان الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة وتطويره.
ب) توفير ضمان للأطراف المعنية بأن الجودة يتم الحفاظ عليها عند مستويات مماثلة للممارسة الجيدة في المؤسسات المتميزة في مناطق أخرى من العالم.

• **الاعتماد الدولي (International accreditation):**

إعتماد مؤسسة أو رواجها من خلال وكالة إعتماد أنشئت في بلد آخر.

• **المستوى (Standard\level):**

يمثل المعيار الفكري والصعوبات المتوقعة خلال تقدم الطلاب في برنامج دراسي معين.

• **الترخيص (Licensing):**

موافقة رسمية تمنحها عادة الحكومة أو وكالة حكومية للبدء بالعمل أو القيام بأنشطة معينة.

• **المنتجات (Products):**

منتجات أنشطة المؤسسة يعبر عنها بالكمية.

• **تقويم النظراء (Peer Review):**

تقويم وتقديم تقارير عن برنامج ما أو مؤسسة معينة أو جزء من المؤسسة أو المهن المماثلة ومختصين في المجال المعني ، أو بالتنسيق مع هيئة أو إدارة في مؤسسات التعليم العالي.

• **المسئولية (Accountability):**

تحمل فرد أو مؤسسة أو منظمة مسئولية أنشطتها تجاه سلطة أخرى.

• **الغايات والأهداف (Ends and target):**

عبارات عامة تصفه التعداد المنشود ، تقوم بتوفير دليلاً لوضع الأهداف والتخطيط التفصيلي.

• **الأهداف (Targets):**

هي عبارات محددة تطبق رسالة وأهداف المؤسسة على مجالات معينة من الأنشطة التعليمية ، وتشير إلى النتائج المرجوة.

• **المدخلات (Inputs):**

الموارد المتاحة للمؤسسة والتي تستخدمها لتقييم برامجها.

• **الاعتراف بالمؤسسة (Recognition of Institution):**

الاعتراف بالمؤسسة يكون بناء على الإقرار بأن الموارد والعمليات ونتائج التعليم الخاصة بها تلبي المعايير المطلوبة لمؤسسة من نهجها ومستوى برامجها.

• **العمليات (Operation):**

تتضمن الترتيبات الإدارية والسياسات والإجراءات التنظيمية التي تقوم بها مؤسسة تعليمية ما في مجال (تخطيط ، مراجعة ، تقييم) برامجها.

• **إعتماد مهني (Adoption professionals):**

اعتماد برنامج لإعداد الطلاب لمهنة ما ، أن ذلك البرنامج يطور المعارف والمهارات اللازمة لممارسة المهنة المعينة وصفا لمستوى الكفاءة المطلوبة.

• **معادلة الجودة (بديل الاعتماد) (Quality equation):**

الإقرار بأن وحدة دراسية ما أو مقرر دراسي ما أو أي من عناصر البرنامج التعليمي يعادل من حيث الجودة والشمولية عنصراً مماثلاً يقدم في مكان آخر.

• **سياسة الجودة (Quality policy):**

تمثل الإهتمامات والاتجاهات الكلية للجودة في المؤسسات التعليمية.

• **إدارة الجودة (Quality management):**

تمثل وظيفة الإدارة في تحديد وتنفيذ سياسة الجودة ؛ وتتضمن إدارة الجودة:

- التخطيط الاستراتيجي.
- تخصيص الموارد والنشاطات المنتظمة للجودة ، مثل: (تخطيط الجودة والتشغيل والتقييم).

• **نظام الجودة (Quality system):**

الهيكل التنظيمي والمسئوليات والإجراءات والعمليات والموارد لتنفيذ إدارة الجودة.

• **ضبط الجودة (Quality control):**

تتضمن عملية مراقبة الجودة والأساليب والنشاطات التشغيلية التي تهدف لمراقبة العملية.

• **الرؤية (Vision):**

هي: (حلم أو تصور أو طموح) لما يجب أن يكون عليه الحال في المستقبل ، فهي منظومة تسير عليها سياسة المؤسسة لما ينبغي أن تكون.

• **الإجراءات (Action):**

خطوات متتابعة تصف بالتفصيل كيف تؤدي الأنشطة.

• الإستراتيجية (Strategy):

هي إستخدام الوسائل لتحقيق الغرض.

• الخطة (Plane):

هي مجموعة أنشطة أو عمليات متتالية لازمة.

1/0 مشكلة الدراسة ومبرراتها :

لاحظت الباحثة من خلال عملها بمكتبة كلية العلوم بنات . جامعة الأزهر ، عدم تطبيق معايير الجودة والإعتماد عند إنشاء مكنتبات جامعة الأزهر على الرغم من حداثة إنشاء بعض مكنتبات جامعة الأزهر والحاجة الشديدة لتطبيق هذه المعايير من أجل الحصول على الإعتماد الدولي ، كما أن معايير الهيئة لضمان جودة التعليم والاعتماد غير كافية لتمكين مكنتبات جامعة الأزهر من تقديم التميز في خدماتها وحصولها على الإعتماد وبيان الأصلح من المعايير للتطبيق على مكنتبات جامعة الأزهر بالقاهرة.

2/0 أهمية الدراسة:

تستقي هذه الدراسة أهميتها من أهمية وقيمة الإعتماد الأكاديمي نفسه الذي يحقق المكانة المتميزة للكليات الحاصلة عليه ومما يعود بالنفع على المستفيدين من مكنتباتها.

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها من الدراسات القليلة التي تقوم بدراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد واكتشاف صلاحيتها للتطبيق على مكنتبات جامعة الأزهر.

ما تسفر عنه هذه الدراسة من نتائج سوف تسهم في تحديد أي المعايير أصلح للأخذ بها في تطوير وتحسين أداء مكنتبات جامعة الأزهر.

3/0 أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- 1- التعرف على واقع مكنتبات الكليات بجامعة الأزهر التي حصلت بالفعل على الإعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد.
- 2- دراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد وبيان أوجه القصور بها ومن ثم الوصول إلى حكم بشأن صلاحيتها للتطبيق على المكنتبات الجامعية في جامعة الأزهر.
- 3- تحديد أوجه القصور في تحقيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد لكي تتمكن مكنتبات جامعة الأزهر من تحقيقها لتتوافق مع معايير الجودة.
- 4- تحديد النسب اللازمة لاستيفاء المعايير والمؤشرات التي بها قصور حتى تستطيع جامعة الأزهر إستيفائها لكي تتمكن من الحصول على معيار الجودة.

4/0 تساؤلات الدراسة :

- 1- هل تصلح معايير دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لتطبيقها على مكنتبات جامعة الأزهر ؟
- 2- هل طبقت المعايير لضمان الجودة عند تصميم وإنشاء مكنتبات جامعة الأزهر ؟
- 3- ما المعايير والمؤشرات التي بها قصور في التطبيق ؟
- 4- ما الاحتياجات الكمية التي تنقص مكنتبات جامعة الأزهر حتى تستطيع تطبيق كل المعايير والمؤشرات ؟

5/0 حدود الدراسة:

(أ) الحدود الموضوعية:

دراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطبيقها على مكنتبات جامعة الأزهر بالقاهرة.

(ب) الحدود المكانية:

أقتصرت الدراسة على مكتبات جامعة الأزهر الموجودة بالقاهرة متمثلة في 9 كليات من فرعي البنين والبنات وهي:كلية علوم -بنات الأزهر ،كلية طب -بنات الأزهر ،كلية صيدلة - بنات الأزهر ،كلية طب أسنان -بنات الأزهر ،كلية علوم - بنين الأزهر،كلية طب -بنين الأزهر ،طب أسنان -بنين الأزهر ،كلية صيدلة بنين، كلية دراسات إسلامية -بنين الأزهر. وقد استبعد منها المكتبات تحت الإنشاء والتي لا يوجد بها وحدات للجودة مثل كلية هندسة بنات ، كلية التمريض بنات ،كلية تربية رياضية بنين.

(ج) الحدود الزمنية:

تم تطبيق الدراسة على مكتبات كليات جامعة الأزهر (مجتمع الدراسة) حتى عام 2018 م.

6/0 مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع طالبات وطلبة كليات جامعة الأزهر بالقاهرة بالإضافة إلي أعضاء هيئة التدريس والعاملين بمكتبات جامعة الأزهر.

7/0 منهج الدراسة وأدواته:

تبنت الباحثة المنهج المسحي الميداني في دراستها على مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة عن طريق عمل دراسة على معايير جودة المكتبات الأكاديمية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد وتطبيقها على مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة من أجل الوصول إلى نتائج تساعد في معرفة هل تصلح للتطبيق في مشروع جودة مكتبات كليات جامعة الأزهر. سوف يتم الإعتماد على مجموعة من أدوات جميع البيانات تتمثل في:

1- قائمة مراجعة⁽¹⁾ تضم معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد للمكتبات الأكاديمية.

(1) قائمة المراجعة الخاصة بالدراسة ص 4-6.

2- المقابلة المقننة مع مديري مكنتبات لكليات جامعة الأزهر بالقاهرة ومسؤولي إدارات الجودة.

0 / 8 الدراسات السابقة :

تم حصر الإنتاج الفكري باللغة العربية في موضوعات الإعتماد الأكاديمي والجودة الشاملة ، المعايير في المكنتبات وقد إعتمدت الباحثة على مجموعة من الأدوات منها:

- 1- الفهرس الإلكتروني للمكتبة المركزية الجديدة.
- 2- الفهرس الموحد للجامعات المصرية والمتاح على الرابط التالي:
(WWW.UCL.edu.eg) البحث عن الرسائل العلمية المجازة.

• وقد تم إستخدام الكلمات الدالة التالية:

- الجودة الشاملة.
- الإعتماد الاكاديمي.
- جودة الأداء.

الدراسات العربية:

- دراسة فيصل عبد الله الحداد (2001م)⁽¹⁾ فهي تهدف إلى دراسة الجودة الشاملة في المكنتبات الجامعية السعودية في ثلاث جامعات هي:

جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك فهد للبترول وتظهر الدراسة انخفاض رضا العاملين بالمكنتبات الجامعية السعودية من التغيرات المتعلقة بالقيادة والإدارة وإدارة الموارد البشرية بينما تميل المؤشرات نحو الرضا إلى حد ما من المتغيرات المتعلقة بمحور المعلومات والمعايير ومحور العمل الجماعي والتنسيق وأنشطة تحسين الجودة والتركيز على مستخدمي المكتبة ، انتهت الدراسة إلى ضرورة

(1) فيصل عبد الله الحداد . خدمات المكنتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة ، إشراف/ أسامة السيد محمود علي ، فتحي عثمان أبو النجا .. القاهرة : كلية الآداب ، قسم المكنتبات والوثائق والمعلومات، 2002م .رسالة دكتوراة.

تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على المكتبات الجامعية وتشجيع العمل الجماعي والاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين العاملين.

وتختلف هذه الدراسة عن دراسة الباحثة في أنها تتناول الجودة في مكتبات جامعة الأزهر في القاهرة.

- أما دراسة وحيد عيسى موسى (2007م)⁽¹⁾ ، فهي تعني بالدراسة الواقعية التخطيطية لإدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الالكترونية بالتطبيق على عينه من المكتبات العامة والقومية المصرية وهي تهدف إلى عمل دراسة تحليلية لخدمات المعلومات الالكترونية بالمكتبات قيد الدراسة ، طرح وتطبيق وقياس (Zeitham1 V.A) لقياس ولاء العميل وقياس التوجه العام للعاملين في قطاع خدمات المعلومات الالكترونية مع إستعراض أهم المشكلات التي يمكن أن تقع المكتبات المصرية فيها عند التطبيق الفعلي بتجميعها من خلال الأبحاث والدراسات النظرية وواقع المؤسسات الحديثة التي تعرضت لمثل هذه المشكلات.

لقد أوصى الباحث بوضع عدد من الأطر التنفيذية للمساعدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات المقدمة لخدمات المعلومات الالكترونية خاصة في قطاع المكتبات والمعلومات المصري مع طرح سياسة تسويقية لخدمات المعلومات الالكترونية يمكن حال تطبيقها المحافظة على العملاء الحاليين وإستقطاب عملاء جدد والتخطيط لإنشاء مركز وطني لإدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الالكترونية.

- وتختلف هذه الدراسة عن دراسة الباحثة في أنها تتناول تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات الالكترونية والباحثة تتناول تطبيق معايير الجودة لهيئة القومية لضمان الجودة على مكتبات كليات جامعة الأزهر.

(1) وحيد عيسى موسى . خدمات المعلومات الالكترونية في بعض المكتبات القومية والعامة المصرية :دراسة ميدانية لإدارة الجودة الشاملة ، إشراف/ محمد جلال الغندور وفيدان عمر مسلم . . بني سويف : جامعة بني سويف ، كلية الآداب . قسم المكتبات، 2007.رسالة دكتوراه

• سعت دراسة حسن أحمد الحناوي (2008م)⁽¹⁾ إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبررات تطبيقها بالمكتبات الجامعية ، كذلك التوصل إلى أسباب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وبناء أداة قياس للتعرف على متطلبات تطبيقها ، وقد اقتصرَت الدراسة على المكتبات الجامعية والمركزية لجامعات: (الإسكندرية . المنوفية . المنصورة . أسيوط) ، وطبقت الدراسة على عينة قوامها 185 مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومديري مكتبات تلك الجامعات.

وقد إعتد الباحث على المنهج الميداني المسحي إلى جانب أدوات الدراسة مثل أداة قياس قام الباحث بتصميمها ، والمقابلة الشخصية ، والملاحظة المباشرة لمجتمع البحث.

وقد أوصى بعدة توصيات منها ضرورة التعاون بين المكتبات ، وإعداد كوادر مؤهلة للعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

والفرق بين هذه الدراسة ودراسة الباحثة أن الأخيرة تدرس واقع مكتبات كليات جامعة الأزهر التي حصلت بالفعل على الاعتماد.

• أما دراسة شريف رجب المغاوري (2010م)⁽²⁾ فقد سعت إلى التعرف على ماهية إدارة الجودة الشاملة وأهم مبادئها ومتطلباتها وخصائصها وطرق قياسها ، ومن ثم دراسة الوضع الحالي لخدمات المعلومات المقدمة في مكتبات أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، ومدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها وذلك من خلال آراء العاملين في المكتبات ، وصولاً إلى قياس جودة الخدمة المقدمة بها وذلك من خلال تطبيق أحد المقاييس العالمية على المستفيدين ، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من

(1)حسن أحمد الحناوي 2008م . تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة،إشراف غادة عبد المنعم موسي ،أمانى زكريا الرمادي. . الاسكندرية:جامعة الإسكندرية ، كلية الآداب. ، رسالة دكتوراه

(2)شريف رجب المغاوري 2010م . إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة خدمات المعلومات : دراسة تطبيقية على مكتبات أكاديمية السادات للعلوم الإدارية،إشراف محمد فتحي عبد الهادي، سيده ماجد ربيع .. المنوفية:جامعة المنوفية ، كلية الآداب، رسالة ماجستير

النتائج كان من أبرزها افتقار المكتبات موضوع الدراسة للعديد من خدمات المعلومات المقتناة بمكتبات الأكاديمية وعدم تنوع أشكالها وعدم كفايتها لتلبية احتياجات المستفيدين ، وعدم تحقيق المكتبات موضوع الدراسة توصيات جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية بخصوص المساحة والمجموعات وعدد أخصائي المكتبات ، وقد أوصت الدراسة بضرورة توافر نظام آلي بجميع مكتبات الأكاديمية لتيسير تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع وكذلك ضرورة تقديم خدمات المعلومات بطريقة حديثة وتطويرها بصفة مستمرة، علاوة على توفير المواد اللازمة وكذلك أوعية المعلومات وأخصائيين لتقديم هذه الخدمات بطريقة أفضل وبما يتناسب مع حجم ومتطلبات المستفيدين.

وتختلف تلك الدراسة عن دراسة الباحثة في مكان الدراسة وهي مكتبات جامعة الأزهر وانها تتناول معايير الجودة الشاملة.

• أما دراسة عزة القطب حماد (2013م)⁽¹⁾ ، تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على فلسفة إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها في المؤسسات التربوية والتعليمية والتعرف على مفهوم إدارة الجودة ومبادئها وأبرز روادها والمراحل التي مرت إلى أن وصلت إلى مجال المكتبات والمعلومات والوقوف على واقع المكتبات بالمعاهد الأزهرية المهنية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمنطقة المنوفية الأزهرية.

إعتمدت الباحثة على المنهج المسحي الميداني ومحاولة الكشف عن الأوضاع القائمة ومحاولة النهوض بها ، ووضع الخطط والبرامج اللازمة للإصلاح هذا فضلاً أنها تحاول الوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها بالنسبة للحالات المدروسة أو للحالات الأخرى ذات الظروف المشابهة وتوصلت الباحثة لعدة نتائج أهمها:

1- ضرورة الاهتمام بفهم القيم والمبادئ للتقويم الذاتي لتحسين أداء العاملين.

(1) عزة القطب حماد حيدر. إدارة الجودة الشاملة في مكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنوفية الأزهرية ، إشراف/ شعبان عبد العزيز خليفة ، ثروت يوسف الغلبان. . جامعة طنطا : كلية الآداب . قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات 2013م.رسالة دكتوراه

2- تطوير خطة ورؤيا واستراتيجية تجسد مفاهيم الجودة وضرورة الاهتمام بتحسين الأداء للمكتبات المعاهد الأزهرية.

3- التركيز على أهمية الاختيار الأمثل لأمناء المكتبات ، تعليمهم وتدريبهم ورفع كفاءتهم المهنية.

4- ضرورة التعاون بين العاملين بالمكتبة والمجتمع المدرسي والمجتمع المحيط.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية فى تناولها للمعاهد الأزهرية والباحثة تتناول مكتبات كليات جامعة الأزهر .

• أما دراسة علي سامي كيلاني العربي (2013م)⁽¹⁾ فتهدف إلى التعرف على واقع خدمات المكتبات في مكتبات مصر العامة (مبارك سابقًا) ومكتبات جمعية الرعاية المتكاملة في القاهرة من خلال قائمة مراجعة بالاعتماد على معايير فليبينية ، هندية كنموذج لدولة نامية، المعايير الأمريكية البريطانية المواصفة المصرية لمؤشرات الأداء للمكتبات ، مواصفة الأيزو الخاصة بمؤشرات الأداء في المكتبات 2008م ، ولقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أسلوب إدارة الجودة الشاملة ، تحديد مميزات هذا الأسلوب وكيفية تطبيقه على خدمات المكتبات العامة ومميزات هذا التطبيق والتعرف على آلية الارتباط والتشابك بين الجودة الشاملة ومواصفات ISO9000 كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة ومعرفة مواطن القصور والضعف فيه ، وتقديم تصور مقترح للتطبيق على خدمات المكتبات العامة في مصر وينقسم إلى أربعة مراحل ، تبدأ بمرحلة الاستعداد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بتغيير ثقافة المكتبة والعاملين تجاه إدارة الجودة الشاملة والثانية مرحلة التخطيط لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، الثالثة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ووضع خطة استراتيجية ، المرحلة الرابعة هي مرحلة الإنطلاق وتثبيت إدارة الجودة الشاملة.

(1)علي سامي كيلاني العربي . إدارة الجودة الشاملة لخدمات المكتبات في مصر ، إشراف/ أماني أحمد رفعت . . جامعة القاهرة ، كلية الآداب، قسم الوثائق والمكتبات، 2013م.رسالة ماجستير

وتختلف هذه الدراسة عن دراسة الباحثة التي تتناول واقع مكتبات جامعة الأزهر المعتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

• سعت دراسة إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوري (2014م)⁽¹⁾ إلى بيان القصور الذي يواجه قياس الأداء في المكتبات المركزية الجامعية في ظل مجتمع المعرفة والاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين وأهمية تطبيق مدخل بطاقات قياس الأداء المتوازن كأحد أحدث المداخل في أدوات قياس الأداء في المكتبات المركزية الجامعية حتى نستطيع مواجهة المنافسة وتحقيق الرضا الكلي للمستخدمين والعاملين والمجتمع وقد اقتصرنا الدراسة على معرفة المشكلات التي تواجه عملية القياس وتطبيق مدخل بطاقات قياس الأداء المتوازن.

وقد أوصت الدراسة باستخدام بطاقات قياس الأداء المتوازن داخل المكتبات المركزية الجامعية لما تحققه من توازن بين المعايير ومؤشرات قياس الأداء المتوازن في المكتبات المركزية الجامعية في مصر .

كما أوصت الدراسة بالاهتمام بالمعايير المرتبطة بتطوير وتحسين الأداء ، إستخدام نتائج القياس في تطوير استراتيجيات العمل داخل المكتبة المركزية.

وتختلف هذه الدراسة عن دراسة الباحثة في أن الأخيرة تدرس تطبيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على مكتبات جامعة الأزهر .

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة تبين ما يلي:

- 1- معظم الدراسات ركزت على مدى تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الجامعية.
- 2- إنعدام الدراسات التي تناولت دور المكتبات في حصول الكليات على الإعتماد بينما تركز الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى صلاحية معيار جودة المكتبات الأكاديمية للهيئة القومية لضمان الجودة وتطبيقه على مكتبات جامعة الأزهر.

(1) إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوري 2014 م . تطبيق بطاقات قياس الأداء في المكتبات المركزية ، مصر . - إشراف/ محمد فتحي عبد الهادي ، محمد سالم غنيم . . جامعة القاهرة ، كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات .رسالة دكتوراه

3- معظم الدراسات ركزت علي ادارة الجودة الشاملة ولم تتناول معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

4- لم تتناول اي دراسة مكتبات الكليات بجامعة الازهر وانما تناولت دراسة واحدة فقط المعاهد الازهرية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

تم الإعتماد بصفة أساسية على الرسائل العلمية الأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة بقاعدة (Proquest) وباستخدام الكلمات الدالة التالية:

Total quality -5

Academic accreditation -6

Academic standards for libraries -7

1- دراسة (Ruth swan, 1998)⁽¹⁾ فقد سعت إلى التعرف على عوامل جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الأكاديمية وأهميتها تجاه المستفيدين والتعرف على العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد وأكثر العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (384) طالبًا بجامعة فلوريدا اعتمادًا على الاستبيان كذلك مجموعات النقاش المركزة.

2- أما دراسة (Posey, 2009)⁽²⁾ فقد هدفت إلى التعرف على إدراكات الطلاب ومدى رضاهم عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم من مكتبة لية (Walters) بالمقارنة بين أربع مكتبات في كليات أخرى ، وقد اعتمد الباحث على مقياس (Libqual) وأجريت الدراسة على عينه منه.

• فصول للدراسة:

(1) Swan Ruth Maddox. (1998). Perceived performance and disconfirmation of exportations as measures of customer satisfaction with information services in the academic library. Doctoral thesis the Florida state university. United State

(2) Posey, James (2009). Student perceptions and expectations of library services-East Tennessee is state university. United states

تقع الدراسة في مقدمة وخمسة فصول:-.

المقدمة: مدخل تمهيدي يشتمل على المقدمة ، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة ، تساؤلات الدراسة، مشكلة الدراسة ، حدود الدراسة، مجتمع الدراسة، منهج وأدوات جمع البيانات، الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيم الرئيسية للدراسة ويشتمل على التعريف بالجودة وأهميتها، تاريخ ونشأة الجودة ، مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية.

الفصل الثاني : مراحل الجودة في المكتبات الجامعية، قياس الجودة والاداء في المكتبات،ليات تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية،مقومات الجودة في المكتبات الجامعية، معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتمادومقارنتها ببعض المعايير العربية والعالمية.

الفصل الثالث: الواقع الحالي لمكتبات جامعة الأزهر والاتجاهات الراهنة للكليات (مجتمع الدراسة) نحو الجودة.

الفصل الرابع: العاملون في مكتبات جامعة الأزهر ورؤية المستفيدين من تلك المكتبات نحو الجودة.

الفصل الخامس: تقييم أداء العاملين بمكتبات جامعة الأزهر في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد.

- النتائج والتوصيات.

الفصل الأول

مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية

1/1- التعريف بالجودة وأهميتها.

2/1 الجودة عبر التاريخ.

3/1 مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية.

تمهيد:

لقد شهدت مؤسسات التعليم العالي في السنوات الأخيرة وخاصة الجامعات ، ازدياداً مستمراً لحجم التغيير الذي لم يهدأ ، وأسباب هذا التغيير متنوعة ومتراطة ، منها:

- 1- ثورة التقنية.
- 2- إنفجار المعلومات.
- 3- نقص الموارد المالية.
- 4- الأعداد المتزايدة من الطلاب.
- 5- تزايد الإقبال على التعليم.
- 6- إنتشار المعلومات في شكل إلكتروني جديد محوراً الطالب وأساليب البث الإنتقائية.
- 7- القيود الاقتصادية .. وغيرها.

وتسعى كثير من المنظمات ومنها المكتبات ومراكز المعلومات أياً كان حجمها للإرتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز (Excellence) الذي يعد مثالا يتوجه إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حدٍ سواء ، إذ تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها ، ومن أهم تلك الإستراتيجيات الإهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء وعلى متطلباتهم وإحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها ، لذا تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية منشأة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية.

وبطبيعة الحال فإن المكتبة الجامعية تأثرت بتلك الضغوط والتغيرات على المؤسسة الأم فقد جلبت معها بيئة عمل مختلفة ولعل من أهمها التركيز على بناء المجموعات النصية من مصادر المعلومات لتوفير الخدمات ، مثل: (خدمات الاتصال عن بعد) لتتمكن من تلبية إحتياجات بيئات التعلم الافتراضية ، الإحتياجات المعلوماتية المتزايدة للمستفيدين.

وسوف تتناول الباحثة في هذا الفصل التعريف بالجودة وأهميتها ,والجودة عبر التاريخ ,مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية الجامعية.

1/1 - التعريف بالجودة وأهميتها:

تتسبب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية ، حيث سطر الملك البابلي صواري في مسلته الشهيرة أولى القوانين التي أولت الجودة والإتقان في العمل أهمية خاصة⁽¹⁾

ثم جاء الدين الإسلامي الحنيف ليؤكد على قيمة العمل وضرورة إتقانه لنا في حديث النبي العربي الكريم محمد (ص): (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) خير دليل وتوجيه باعتماد الإجابة في العمل شرعة ومنهاجاً في الحياة⁽²⁾

من هذا المنطلق يتبين لنا أن الإسلام دعا إلى أهمية الجودة ويؤكد عليها لما لها من جوانب إيجابية بمرور الزمن من كشف الأخطاء والانحرافات ومحاولة تصحيحها.

تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة ولم ترد في أدلة الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، وندت في أدناه أهم التعريفات:(قاموس اكسفورد)

1. الجودة: درجة التفضيل (Degree of Superlative).

فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل (Superlative).

2. الجودة: المطابقة للاستعمال (Fitness Foruse).

تعرف الجودة بأنها الموائمة للاستعمال وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية.

3. الجودة المطابقة مع المتطلبات (Conformity with the requirements).

(1) عبد الكريم خليل الصفار . الجودة ونظم إدارتها. -الحلة،العراق: جامعة بابل، 2010 ص ص 625 - 669.

(2) حياة بنت سعيد بخضر. الجودة بين المطلب الإسلامي والإعتماد الأكاديمي، 2015 على الإنترنت خدمات تواصل الإلكترونية تاريخ الزيارة 2016/7.

استنادًا إلى هذا التعريف فإن تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتج أو الخدمة تنتج كل المتطلبات المحددة من قبل الزبائن.

4. الجودة: التركيز على العميل (Customer Focus).

إن هذا التعريف يركز على ضرورة الاهتمام بالمتطلبات الظاهرية التي يرغب العميل في ملاحظتها في السلع والخدمات.

ولقد عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) ، والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة بأنها: (المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة) Dilworth, 1992, 609.

- عرف (Juran) الجودة بأنها: (مدى ملائمة المنتج للاستخدام) (أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات).
- عرف (Feigenaum) الجودة بأنها الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات (التسويق والهندسة والتصنيع) والتي تكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون.
- عرف كروسبي (Crosby) الجودة بأنها: (المطابقة مع المتطلبات) وأكد بأنها تنشأ من الوقاية (Preventative) وليس من التصحيح (Corrective) ، وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال علم الموائمة .

فيما عرفت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) الجودة بأنها: (الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال حملة الخصائص الرئيسية المحدودة مسبقًا) (ISO, 9000, 2000, p.7) ، وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد كل الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعها.

وتميل الباحثة للتعريف البسيط للجودة وهو: اتقان العمل بشكل يرضى العميل.

أما أبعاد جودة الخدمة التي تنطبق على مجال المكتبات فتدخل في:

- 1- الوقت (Time): كم ينتظر المستفيد (العميل).
- 2- دقة التسليم (Time less): التسليم في الموعد المحدد.
- 3- الإكتمال (Completeness): إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل.

- 4- التعامل (Courtesy): ترحيب العاملين بكل الزبائن.
- 5- التناسق (Consistency): تسلم جميع الخدمات بنفس النسق للزبون.
- 6- سهولة المنال (Convenience): إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.
- 7- الدقة (Accuracy): إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
- 8- الاستجابة (Responsiveness): التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة

كما عرفت الجودة كما وردت في قاموس (أكسفورد): هي الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.⁽¹⁾

وقد تضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة (ISO) إصدار عام 1994م تعريفاً للجودة باعتبارها: (مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليتها لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض (Fitness For use) ، الصلاحية للغرض (quality is fitness for use).

وبعبارة أخرى الجودة هي:⁽²⁾

- 1- الوصول للعيوب الصفرية (لا عيوب).
- 2- الثقة الكاملة عند استخدام المنتج سواء كان سلعة أو خدمة.
- 3- عدم وجود أزمات بين العملاء ومقدمي الخدمة.
- 4- التحسين المستمر في السلعة أو الخدمة.
- 5- انخفاض شكاوى العملاء لأقل حد ممكن.
- 6- جذب عملاء جدد باستمرار.
- 7- الوصول للقيمة . التفوق على كل المنافسين.
- 8- تحقيق توقعات ومتطلبات العميل المذكورة والضمنية.

1)Oxford English Dictionary.-2nd ed..-Oxford:Oxford university press,2007.p11

(2) أيمن علي عمر. مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة (ISO, 1994) . - ط 1 . اسكندرية : منشأة المعارف ، 2010م (ص 1-3).

- 9- درجة التميز بسعر مقبول والتحكم في التغيرات المبنية على القيمة بسعر مقبول.
- 10- المناسبة لأغراض الاستخدام المبنية على العميل.
- 11- حالة من التميز تحتوي على جودة ممتازة ومتميزة.
- 12- مبنية على التفوق.

من هنا فالجودة من أجاد وأحسن وهي تعني الإتقان ، وهي نتيجة الإهتمام بالكيف والنوع وليس بالكم ، وباتت الجودة محكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس ولم تعد خاضعة للمزاج أو الذوق الشخصي ، بل باتت تحتاج إلى شهادات للجودة من جهة نشأت لهذه الغاية ، لكن أولاً وأخيراً الجودة نسبية وتختلف من فرد لفرد ومكان لآخر ومن زمان لآخر.

وهناك تعريفات أخرى للجودة:

هي توافر جميع المواصفات والخصائص في المنتج أو الخدمة التي تلبى متطلبات وحاجات وتوقعات العميل المعلنة والضمنية في الوقت المناسب ، والسعر المناسب للعميل والمورد في آن واحد ، ويشترك في صنعها وبنائها جميع العاملين وعلى كافة المستويات.

وهي أيضاً: الملائمة للاستعمال أو الغرض وهي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات.

وأيضاً هي الرضا التام للعميل (أرما بنخيوم ، 1956م) ، وهي المطابقة مع المتطلبات (كروسبي 1979م) ، وهي دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد (جوزيف جوران، 1989م)، وهي درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة (ديمنج 1986م)

وأيضاً هي: أداء الشيء بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة.

أما تعريف الجودة القائم على المستخدم: تعني الجودة ملاءمة الاستخدام أي قدرة المنتج أو الخدمة على إرضاء توقعات وتفضيلات الزبائن.

وأما الجودة القائمة على القيمة: فالمنتج الجيد هنا هو الجودة الأعلى ، أي المنتج الذي يعطي الزبائن أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعونه من أموال . أي المنتج الذي يفي باحتياجات الزبائن بالسعر الأقل وذلك سواء كان سلعة أم خدمة.

وهي تقديم الإدارة العليا لمدى موثمة نظام جودة الخدمة المطبق بالنسبة لسياسة الجودة الخاصة بالمؤسسة وأهدافها المستقبلية لمواكبة المتغيرات.

الداعمة والممارسات التي تم تصميمها للتحسين المستمر لكفاءة وفاعلية طريقتنا في الحياة.

(1) إدارة الجودة الشاملة:

أسلوب إداري لنجاح طويل الأمد من خلال إرضاء الزبون ، وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على مشاركة جميع أعضاء المؤسسة في تحسين العمليات والمنتجات والخدمات والثقافة التي يعملون في ظلها(3)

• علماء الجودة:

لعب علماء الجودة دورًا كبيرًا في ترسيخ المبادئ الأساسية التي قامت عليها الجودة الشاملة مثل (جوران Juran) و(والترستيوارت Walter Stewhert) ، (هارود دوج Harold Dodg) ، (جورج ادوارد George Edward) ، بالإضافة إلى (ادوارد ديمينج Edward Deming) وهذه المجموعة من الرواد كانوا يعملون في قسم (Western electric) داخل (ATFT) بقيادة والتر ستيوارت ، أجادوا في تطوير عدد من الأساليب المفيدة لتحسين وحل مشاكل الجودة اعتمادًا على كثير من الطرق الإحصائية المختلفة.

أهداف تبني الجودة:

هناك عدة فوائد وأهداف للوصول للجودة يمكن إجمالها في:

- 1- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- 2- إشراك جميع العاملين في التطوير.
- 3- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- 4- تقليل الأنشطة اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات ذات قيمة للعملاء.
- 5- إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء.
- 6- تحسين نوعية المخرجات.
- 7- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.
- 8- تحسين الربحية والإنتاجية.

- 9- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل.
- 10- تعلم اتخاذ القرارات إستنادًا على الحقائق لا المشاعر.
- 11- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.
- 12- تقليل المهام عديدة الفائدة لإلغاء زمن العمل المتكرر.
- 13- زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاوهم.
- 14- تحسين النفقة وأداء العمل للعاملين.

• الخطوات السبع لتحسين الجودة:

- 1- التعرف على المشكلة وتحديد لها.
- 2- تحليل المشكلة.
- 3- التخطيط للحل.
- 4- جمع وتصنيف المعلومات (بيانات).
- 5- تفسير المعلومات (بيانات).
- 6- عمل أو فعل.
- 7- تقييم النتائج.

إدارة الجودة:

يعني مفهوم أبعاد الجودة الجوانب المختلفة أو خصائص الجودة ، أي عند تطبيق الجودة لابد من وجود حدود معينة يجب أن تتحقق عند تطبيق مبدأ الجودة.

يشير أحمد إبراهيم عبدو (1) إلى إسهامات باراشورماند وزملائه لتحديد أبعاد الجودة وأنهم توصلوا إلى عشرة معايير أو أبعاد أساسية للجودة هي التي تحدد جودة الخدمة هي التي تحدد جودة الخدمة وفقاً لإدراك العملاء وهي على النحو التالي:

- 1- درجة الاستجابة. 6-المصادقية.
- 2- الموثوقية. 7- الأمان.
- 3- الجدارة. 8- التعاطف.

(1)أحمد ابراهيم عبدو.معايير جودة الاداء في المكتبات الجامعية .-القاهرة:ا.عبدو،2013 ص30

- 4- إمكانية الوصول. -9 الجوانب المادية الملموسة.
5- اللباقة. 10 - التواصل.

وقد قام بارانورمان (1) وزملائه بدمج تلك الأبعاد في خمسة أبعاد فقط هي:

1- الجوانب المادية الملموسة (Tangibility) :

ويقصد بها مدى ملاءمة مبنى المكتبة لنوعية الخدمة ، وكذلك الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة في إنتاج الخدمة ، ومظهر العاملين في المكتبة.

2- الإعتدائية (Reliability) :

ويقصد بها القدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة بدقة وإحتفاظ المكتبة بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

3- درجة الإستجابة (Responsiveness) :

ويقصد بها السرعة في تقديم الخدمة وإستعداد العاملين بالمكتبة لمساعدة المستفيدين وحرص العاملين على تقديم خدمات فورية للمستفيدين.

4- الضمان (Assurance) :

ويقصد بها قدرة العاملين على كسب ثقة المستفيدين وتقديم الخدمة بصورة خالية من المخاطر.

5- التعاطف (Empathy) :

ويقصد به اهتمام العاملين بالمستفيدين وتوفير العناية الشخصية لكل مستفيد ، والعمل على استمرارية تحسين الخدمات المقدمة.

(1) أحمد إبراهيم عبود. مصدر سابق ص 31

• خطوات تحسين عملية الجودة:

يذكر محمد الهادي (1) سبع خطوات أساسية في تحسين أداء عملية الجودة وتتمثل هذه الخطوات فيما يلي:

تفسير المشكلة المتضمنة في سياق العملية ، حيث يحدث تعريف للمشكلة وتحديد لأبعادها ، وتعريف العميل أو المستخدم وتفسير المتطلبات والتوقعات التي يرغبها المستخدم ، وتعريف العملية التي تؤدي إلى إخراج المنتج أو الخدمة ، وتحديد وتعريف مجموعات العمل التي تؤدي العملية.

2/1- مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية :

تعد المكتبة الجامعية نوعًا متميزًا من المكتبات وتعرف على أنها: المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين في المجتمع الجامعي مما يتفق وأهداف الجامعة(2)

لقد أكدت الكثير من الدراسات على أهمية الدور الفعال للمكتبة الجامعية ، وأشارت إلى أن مستوى رضى الأمم وتقدمها يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي ، وأن نجاح الجامعات مرتبط بخدمات مكتباتها ، ما تساهم المكتبات الجامعية مساهمة فعالة في التنمية من خلال إسهاماتها في البحث العلمي والتعليم وتوفير مصادر المعلومات التي يعتمد عليها عضو هيئة التدريس للوصول للهدف المنشود من خلال ما توفره من مصادر ومراجع (3) ، ولقد صار لزامًا على المؤسسات والمنظمات ومنها المكتبات أن تبدأ بالتوجه نحو إدارة الجودة حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة المتمثلة في:

1- إنخفاض الانتاجية.

(1) محمد محمد الهادي . توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2008م (صص 153 ، 154).

(2) محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات .- ط2 .- عمان : دار المسيرة ، 2006م ، (صص 30-40).

(3) لطيفة علي الكميثي. المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة . - مجلة الأكاديمية للعلوم

الإنسانية ، ديسمبر ، 5 ، 2013م.(ص ص 5-15)

- 2- زيادة التكاليف.
- 3- نقص الموارد المالية.
- 4- تبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة.
- 5- تدني مستوى رضا المستفيدين.
- 6- تدني مستوى الرضا الوظيفي والولاء لدى العاملين.
- 7- المنافسة الوطنية والإقليمية والعالمية.

كما يقوم مفهوم إدارة الجودة على العناصر التالية:

- 1) الإلتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة من أولى اهتماماتها.
- 2) التأكيد على أن عملية تحسين الجودة يجب أن تستمر دائماً والعمل بشكل دائم من أجل تحسين العمليات التي تؤدي من خلال العمل.
- 3) التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرص العمل.
- 4) إشراك جميع الممولين والعاملين في جهود تحسين الجودة.
- 5) خلق علاقات عمل بناءة بين أفراد المؤسسة وذلك لدعم ثقافة تهدف إلى التحسين المستمر.
- 6) التركيز على مبدأ الجودة من خلال جميع مراحل العمل.
- 7) الإستخدام المستمر للطرق الإحصائية وأساليب البحث العلمي وتحليل المشكلات.
- 8) التركيز على تلبية حاجات المستهلك ورغباته⁽¹⁾

ويمكن تحديد أهمية ما تعنيه الجودة داخل منظومة المكتبات:

- 1- الجودة هي الثقافة التي ينبغي أن يتبناها جميع العاملين بالمكتبات.
- 2- تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة وهذا يحتاج إلى الإلتزام بمتطلبات الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا.
- 3- تهدف المكتبة من تحقيق الجودة إلى تلافي حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها.

(1) الترتوري ، مصدر سابق (ص31).

4- ليس الهدف هو تحقيق الجودة فحسب وإنما هو العمل على مواصلة التطوير والتحسين.

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

- 1- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات.
- 2- التأكيد على جودة الخدمة.
- 3- توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة.
- 4- تقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين.
- 5- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة إلى جانب رفع كفاءة أدائها.
- 6- تحسين الروح المعنوية للعاملين.
- 7- تنمية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات وقطاع الإدارة.

وترى الباحثة أنه ينبغي للمكتبات الجامعية أن تستفيد من ثورة المعلومات الماثلة في مجال تخزين المعلومات واسترجاعها ونشرها ، مثل: (إدخال خدمة المعلومات الإلكترونية إلى المكتبات الجامعية) ويقصد بالمعلومات الإلكترونية أي معلومة تقليدية سواء كانت ورقية أو غير ورقية مخزنة إلكترونياً على وسائط ممغنطة أو مليزرة بأنواعها ، والمصادر المخزنة إلكترونياً والمتاحة للمستفيد عن طريق الإتصال المباشر.

وتشمل مصادر المعلومات عموماً ثلاث أقسام:

- 1- المصادر المطبوعة: كالكتب والدوريات والأوعية الورقية الأخرى.
- 2- المصادر غير المطبوعة: وتشمل المصغرات الفيلمية والمواد السمعبصرية.
- 3- المصادر الإلكترونية: كالأقراص المليزرة ، قواعد البيانات على الخط المباشر، قواعد البيانات على الأقراص الصلبة.

وعن طريق إدخال خدمة الإنترنت في المكتبة المركزية ومكتبات الكليات بالجامعة يمكن للمستفيد أن يتلقى العديد من الخدمات مثل: (خدمة البريد الإلكتروني ، خدمة الاشتراك في جماعات وقوائم المناقشة ، خدمة الدوريات الإلكترونية . والتي تهدف إلى توفير وإتاحة

المعلومات من خلال الحاسوب ، خدمة استرجاع وقواعد البيانات) ومن ضمن الخدمات التي تقدمها الإنترنت للمكتبات من الناحية التطبيقية:

1- الفهرسة والتصنيف: وهما جناحا الإعداد البيوجرافي للمواد المكتبية ، أكثر ما يشغل بال المكتبيين التغييرات التي أدخلت على تقنيات الفهرسة الوصفية والتعديلات المستمرة في خطط التصنيف والتضخم المتنامي في قوائم رؤوس الموضوعات لإستيعاب المصطلحات الجديدة ، وعلى المكتبات الجامعية أن تترك الفهرسة التقليدية لتتبع إنشاء تسجيلات ببيوجرافية لمصادر الإنترنت في فهارس المكتبات مثل مشروع (Oclc's inter cat) وهذا يساعد المستفيد أكثر حيث التسجيلات في الفهرس ترتب بناء على طلب المستفيد.

وفي الفهرسة الحديثة عادة ما يبنى الوصف على التقنين الدولي للوصف البيولوجرافي (تدوب) وبعد الوصف تكشف المداخل الوصفية وتمثل نقاط إتاحة بحيث يوجد أكثر من طريقة للوصول إلى المادة.

أما عملية الإختيار للكتب في المكتبات الأكاديمية فيقوم بها الأساتذة وأعضاء هيئة التدريس لما يتمتعون به من معرفة موضوعية أكاديمية ،ويمكن اجراء عملية الإختيار من مصادر الإنترنت فالنظام الآلي للتزويد قادر على تنفيذ الوظائف التالية:

(أ) فعالية الطلبات: أي طلب كل أنواع مصادر المعلومات وأوعيتها وهنا لا بد من وجود ملف متكامل بكل موجودات أو رصيد المكتبة مع المعلومات البيولوجرافية الكاملة للمكتبة.

(ب) المواد الثقافية الأخرى بكل أشكالها وأنواعها حيث يتم تدقيقه من كل طالب جديد للتأكد من عدم وجوده بين مجموعة المكتبة وعند وصول الكتاب أو المادة إلى المكتبة يجب أن يذكر ذلك مع تاريخ الوصول⁽¹⁾

(1)ياسر يوسف عبد المعطي ، تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات. . الكويت : شركة المكتبات الكويتية ، ط1 ، 1994م ص ص15-30.

- 2- متابعة الطلبات: والتي تتضمن إرسال كتب (مراسلات E-mail . بريد . فاكس) إلى مزودي الكتب والمواد الأخرى في حالة تأخر الإستلام حيث يتم تحديد حقل خاص في القاعدة يعرف بـ (Claim state field) تقرره المكتبة يحدد فيه تاريخ معين يتم فيه إعداد خطابات أو مراسلات المتابعة.
- 3- إستلام الطلبات: وهي مجموعة من الحقول تعكس وصول (المادة وتاريخ الوصول أو الإستلام وهل هناك فاتورة ، ورقم الفاتورة ، والسعر ، أو بدون فاتورة) فالمكتبة تستلم الكثير من المطبوعات دون شراء سواء كان هدية أو تبادل.
- 4- إلغاء الطلبات: حيث يتم إلغاء بعض الطلبات إذا كان الوعاء المطلوب غير موجود أو نافذ من مخازن الموردين.
- 5- إرجاع الطلبات: حيث تقوم المكتبة في بعض الأحيان بإعادة الكتب أو المواد ثانية إلى الموردين مثل أن تكون حالة تالفة أو أن عناوينها غير مدرجة في الفاتورة.
- 6- الإحصاءات والتقارير: وهي المخرجات التي يمكن الحصول عليها فيما يتعلق بكل فعاليات التزويد.

و للتعرف على أقل الأسعار بالنسبة للكتب المختارة ينبغي على المستخدم إتباع الخطوات التالية:

- (أ) البحث عن الكتاب الذي يحتاجه المستخدم عن طريق أسم المؤلف والعنوان ، أو عن طريق الكلمات المفتاحية أو الرقم المعياري الدولي ، كذلك بالإمكان التعرف على الكتب من خلال موضوعاتها.
- (ب) عند إيجاد الكتاب المطلوب ، يقوم المستخدم بالضغط على عبارة قارن الأسعار ، عند ذلك يقوم الموقع بعمل مقارنة الأسعار في مجمل متاجر الكتب التي تمتلك الكتاب بغرض إختيار السعر الأقل ، وعرض النتيجة للمستخدم.
- (ج) يستطيع المستخدم إختيار متجر الكتب الأقل سعراً الذي يرغب في شراء الكتب منه ، وذلك بالضغط على مفتاح (أشتره)
- (د) بعد ذلك يستطيع المستخدم الانتقال مباشرة إلى المتجر المعني حيث يستطيع إتمام إجراءات الشراء والقتناء المناسبة.

أما بالنسبة للإعارة فهناك تجربة الإعارة الذاتية في مكتبة الجامعة الأمريكية (Self check out service أو Self circulation)⁽¹⁾ وهي خدمة توفر الوقت والجهد سواء للعاملين بالمكتبة أو المستفيدين ، كما تساعد في تقليل العبء عن موظفي الإعارة في المكتبة وكذلك ما مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمة ، هل أدى تطبيق هذه الخدمة في المكتبة إلى تحسين وسرعة خدمات الإعارة في المكتبة ؟

وتعد خدمة الإعارة الذاتية من أحدث ما توصلت إليه أنظمة وتقنيات المكتبات الحديثة حيث تمكن زوار المكتبة من استعارة الأوعية المسموح باستعارتها بشكل ذاتي ومباشر ، وبالتالي تقوم هذه النظم بإدارة عمليات الإعارة آلياً من جهة ، ومن جهةٍ أخرى يقوم المستعير بنفسه بإتمام عملية الإعارة (إستعارة الأوعية التي يريد) بدلاً من موظف الإعارة ومن دون الحاجة إلى تدخل أي من موظفي قسم الإعارة في المكتبة ، وهذا يعني:

8- أن عبء العمل الموكل على عاتق موظفي الإعارة يتم توزيعه على المستعيرين بشكل مباشر ، حيث يقوم كل منهم بإتمام إجراءات الإعارة لنفسه بنفسه.

9- تسهيل إجراءات الإعارة وتخفيف وقت الإنتظار على زوار المكتبة ، الأمر الذي يشعرهم بالراحة لسرعة إنجاز العملية من جهة ، ومن جهةٍ أخرى يحيطهم بالخصوصية التامة بالنسبة لطبيعة الأوعية التي قاموا بإستعارتها.

10- تقوم المكتبة بإسناد مهام أخرى لموظفي قسم الإعارة في أقسام أخرى في المكتبة.

وهناك معايير لإختيار المصادر الإلكترونية في المكتبة الأكاديمية ، مثل:

- 1- مدى الطلب على المصدر الإلكتروني من قبل المستفيدين.
- 2- إقتناء المكتبة أو عدم إقتناءها للتجهيزات المناسبة لإستخدام الشكل الإلكتروني.
- 3- المساحة اللازمة لإختزان وإستخدام المصادر الإلكترونية.
- 4- مدى إرتباط هذه المصادر بالإحتياجات التعليمية والبحثية للمؤسسة التي تخدمها المكتبة.

1)Mahmoud Sayed. The professional librarian: be ready to the future, July, 2009.p40-50

- 5- الدعم الفني الذي سيقدم للمصادر .
- 6- مدى وجود هذه المعلومات في المكتبة وإتاحتها في أشكال أخرى .
- 7- الفرق في السعر بين الأشكال المختلفة للمصدر الإلكتروني والمصادر الأخرى .
- 8- مدى صلاحية المصدر الإلكتروني للإستخدام المتعدد في نفس الوقت من قبل أكثر من مستخدم وبصورة جيدة .
- 9- سهولة الإستخدام وسهولة الحصول على المعلومات من المصدر .

طرق اختيار مصادر الإنترنت:(1)

طرق إختيار مصادر الإنترنت تقع في ثلاثة خطوات تشابه مع طرق إختيار المصادر التقليدية:

(أ) تعريف المصادر واكتشافها .

يتم تعريف مواد المكتبة التقليدية من خلال مصادر المراجعات وإعلانات الناشرين وخطط القبول ، يمكن التعرف على مصادر الإنترنت من خلال المواد المطبوعة ومن خلال الإنترنت نفسها ، وهناك بعض أدوات الإنترنت التي تتم تطويرها للتعرف على مصادر المعلومات على الإنترنت مثل: (Yahoo & Google أو المكتبة التخيلية Virtual library).

• وتعتمد أدوات الويب على المداخل التالية:

- 1- البحث بالكلمة المفتاحية .
- 2- الأدلة الموضوعية أو الكشافات التي يمكن استخدامها بطريقة القوائم .
- 3- أو بالطريقتين السابقتين معاً .

(ب) التقييم:

(1)أحمد الكردي. تطبيقات واستخدامات الإنترنت في المكتبات (Kenanaon line.com\users\Ahmed)
(Kordy\posts\203907).

يتم التقييم بواسطة الأمين ، أو يتم بواسطة مراجع الكتب أو مراجع للبرامج ومعظم المعايير الخاصة بالتقييم تشمل: (الدقة . الحداثة . النوعية . عدم الإنحياز) وهذه تنطبق على مصادر الإنترنت.

ج) الإختيار:

وهي الخطوة النهائية ، حيث إختيار مصدر الإنترنت يعني التعرف على المصدر المتميز بين المصادر المختلفة.

3/1- الجودة عبر التاريخ:

• تاريخ الجودة:

قبل 1600 : الحرف تقوم على أساس الضمير المهني وقوانين وإجراءات العمل المتعارف عليها وكان شعارها: (الجودة = جمالية ، أبهة وسمعة).

قبل 1600 : بداية ظهور بعض المصانع الصغيرة وظهور جهاز خاص بالمراقبة للمنتج من طرف (كولبير Colber) مقاييس الدولة الخاصة بالمدافع وهياكل السفن ، (الجودة = مراقبة المطابقة).

خلال 1800: بداية ظهور المجموعات الكبرى والشركات ومركزية المراقبة (Schneiden, krupp contremaitre)، (الجودة = مراقبة العامل من طرف منتج الأعمال).

1910 : ظهور سلسلة العمل وضد دورة تكامل الوظائف والتخطيط ، (الجودة = الإحترام لتدقيق البرامج المسطرة).

1945 : ظهور مراقبة الجودة (Quality control) في مجال أعمال الفضاء والطيران، والمشاريع الذرية والنووية في الولايات المتحدة الأمريكية.

1960 : ظهور ما يعرف بضمان الجودة (Quality assurance) في الولايات المتحدة نفسها (الجودة = ضمان الجودة بسبب الثقة).

1976 : أولى مقاييس (AF NoR) في الجودة.

وكان الشعار الثابت الذي رفعته الهيئات المهتمة بالجودة هو أن الجودة هي إرضاء وإشباع لرغبات المستعملين مما شجع على إنشاء منظمات وهيئات مثل السوق الأوروبية المشتركة سنة 1993م⁽¹⁾

بدأت المراحل الأولى منذ عام 2003م إلى عام 2007م حيث قامت معظم كليات الجامعات بإعداد نظم داخلية للتقييم المستمر وإنشاء وحدات جودة ونشر الثقافة والمفاهيم المتعلقة بها ، ثم المرحلة الثانية التي بدأت منذ عام 2008م والتي تسعى إلى تطوير الكليات للتأهل للإعتماد بمنحها ميزانيات إضافية لمعالجة نقاط الضعف وتحقيق عناصر الإعتماد.

وأخيراً المرحلة الثالثة: التي بدأت منذ بداية العام الجامعي 2010م حيث بدأت بعض الكليات في التقدم للحصول على الإعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم في مصر ومن التحديات التي واجهت الكليات بجامعة القاهرة أهمها:

- 4- تعدد الثقافات والتخصصات العلمية وعدم تجانسها في هذه الكليات.
- 5- مقاومة مجتمع أعضاء هيئة التدريس لثقافة الجودة ونقص المعايير القياسية والأكاديمية.
- 6- إبتعاد مواصفات الخريج عن متطلبات سوق العمل.
- 7- ضعف مدخلات المنظومة التعليمية الكاملة وعدم إستمرارية التمويل الكافي للإستمرار في عملية التطوير.

وتعتبر الجودة عنصر أصيل في الجامعات منذ إقامتها إلا أن تطبيق رؤية ورسالة وأهداف الجودة لم يتم تطبيقها في وقت قريب فقد كانت الجودة:

- (أ) كل شخص يمارسها بطريقته دون وجود منظومة عامة.
- (ب) تجددت لغة الخطاب ومصطلحات الكلام والكتابة في موضوع ضمان الجودة والإعتماد.

1)Sherajess H.Librarian ship, philoso phyfin ALA world Encyclopedia of library and information service 7 th ed. Dirag ALA, 1986, P453-454

- (ج) ظهرت عناصر ودوافع متعددة دفعته إلى بؤرة الإهتمام في الوقت الحالي أهمها:
- 8- زيادة الإنفاق الحكومي وشعور عام بعدم كفاءة الخريجين وتساؤلات رسمية عن جدوى هذا الإنفاق.
- 9- الضغوط الحكومية والاجتماعية بعد ظهور الترتيب السنوي للجامعات في العام وتأخر ترتيب الجامعات المصرية .
- 10- الحراك المستمر في العمل جلب معه مخاوف خاصة عند التطبيق و الأمل في حرية تنقل العمالة في إتفاقيات الإعارة.
- 11- ظهور مؤسسات التعليم العالي الخاصة والإتجاه المستمر نحو تحسين الجودة في المكتبات الجامعية.

• تحسين الجودة في المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجامعية تعد جزءًا مهمًا من كيان الجامعة ، أو هي تتقاسم معها أهم الأهداف إن لم تكن كلها، وتهتم بتغذية مجتمع الجامعة بالمعلومات والأوعية المعرفية بإختلاف أنواعها وأشكالها ، ووجود نظام آلي للمعلومات في المكتبة الجامعية ينعكس إيجابًا بالضرورة على رسالة الجامعة والبيئة المحيطة⁽¹⁾

وتستمد الجامعة أهميتها من كونها تدعم كل هدف من أهداف الجامعة فهي تخدم عضو هيئة التدريس بتوفير المعلومات المناسبة لتحضير الدروس أو إستمرار التكوين بإطلاعهم بالمستجدات في مجال تخصصه أو لإجراء بحوثه التي تهدف إلى خدمة المجتمع وتنميته كما تخدم الطالب لتعميق فهمه لمحاضراته وإنجاز بحوثه المطلوبة منه خلال دراسته أو في مذكرات تخرجه ومن جانب آخر فهي تقدم خدماتها للموظفين الإداريين والفنيين منهم لتطوير مهاراتهم ومعارضهم.

وفي عصر مجتمع المعلومات والمعرفة ونتيجة للتحويلات والتغييرات التي إنعكست على دور المكتبة الأكاديمية وزادت من أهميتها بسبب الأدوار الجديدة والمتعددة لها بالإضافة إلى

(1) إنتصار ويهارم . تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات. - قسطنطينية،

الجزائر : جامعة قسطنطينية ، 2015م ص ص 18-28 .

دورها في التحصيل الأكاديمي وخدمة المناهج فهي تتعاون ثقافياً مع الهيئات الجامعية العلمية ومراكز البحوث الوطنية والدولية ، وتؤدي دوراً فعالاً في محور الأمية المعلوماتية ونشر الثقافة المعلوماتية ومساعدة المستفيدين على تقييمها وحسن إستثمارها ولاسيما تدريب المستفيدين وتزويدهم بما تتطلبه إحتياجات هذا العصر وسوق العمل بعقد الندوات ودورات الإرشاد لمسايرة التغيير والتعلم المستمر لتحسين القدرة على التعامل مع المحيط الإلكتروني كتتظيم عملية الإشتراك في الدوريات الإلكترونية لخدمة التعليم العالي وأغراض البحث العلمي.

لذلك أصبحت المكتبات الجامعية إحدى المعايير التي يمكن من خلالها تقييم الجامعة ، خدمات المكتبة الجامعية ليس لها تأثير على نشاطات البحث والتطوير فحسب ، بل على نشر نتائجها إلى الجهات التي أجريت لها البحوث و التي ستتنتفع بإستثمار نتائجها ، خدمات المعلومات بما فيها من قصور في جوانب عدة⁽¹⁾

هذا وقد عقد المؤتمر الوطني لتطوير التعليم في عام 2000م وكان من توصياته الأخذ بنظام ضمان الجودة والسعي إلى الإعتماد الأكاديمي للبرامج والمؤسسات الموجودة ، وعلى ذلك نشأت اللجنة الوطنية لضمان الجودة والإعتماد تحت مظلة المجلس الأعلى للجامعات (www.qaap.net) وكانت أهداف اللجنة ما يلي:

- 12- إعداد استراتيجية وطنية لضمان الجودة.
 - 13- تمويل إنشاء مراكز لضمان الجودة بالجامعات والكليات.
 - 14- نشر ثقافة الجودة والإعتماد بالجامعات المصرية.
 - 15- إعداد المعايير الأكاديمية.
- وقامت اللجنة بتمويل وإنشاء 19 وحدة بالكليات (من 40 كلية) وحكومة تقريباً موزعة على 17 جامعة حكومية منذ بداية 2003 والتزمت 13 كلية حتى بداية 2008 بتحقيق هذه الأهداف وانتهت مرحلة إقامة نظم ومراكز ضمان الجودة داخلها وبدأت الإستعداد لمرحلة التطوير لمعالجة نقاط الضعف للتأهل للإعتماد الأكاديمي.

(1) محمد عودة المالكي .- الجزائر : المكتبات التوعية والوطنية (ص378) ، عمان : دار الوراق للنشر ، 2007م (ص70-85).

ثم بدأت المرحلة الثانية منذ بداية عام 2008م وأطلق عليها مرحلة التطوير بالمشاركة للتأهل للاعتماد.

• بدايات دخول الجودة إلى جامعة الأزهر:

مع تأثر التعليم بالمتغيرات التكنولوجية ومنتجاتها بجميع جوانبها ، وظهر مفاهيم علمية جديدة إرتبطت بإستخدام وسائل الإتصالات الحديثة في التعليم الجامعي بمختلف أشكاله مما فرض على المؤسسات التعليمية المختلفة ضرورة مواكبة تلك المتغيرات مما يحتم على الجامعات المصرية ومنها جامعة الأزهر التحول إلى التعليم الإلكتروني كمحاولة للتغلب على مشكلة زيادة عدد كليات الجامعة داخل جمهورية مصر العربية ، وإنتشارها في مختلف محافظات الجمهورية مما يفرض سفر وإنتقال الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من المحافظات الأخرى ، هذا بالإضافة لزيادة الطلب على الإلتحاق بهذه الجامعة العريقة من الطلاب الوافدين من مختلف دول العالم الإسلامي ؛ و كل ذلك يفرض على القائمين على التعليم بجامعة الأزهر التفكير في تطوير جامعة الأزهر وتحويلها إلى جامعة إلكترونية في ضوء معايير جودة التعليم الجامعي.

ولمواكبة التطورات العلمية والتغلب على المشكلات المرتبطة بزيادة عدد الكليات وتوزيعها الجغرافي وتوصيل التعليم للطلاب في مختلف بلاد العالم.

لهذه الأسباب كلها وانطلاقاً من توصيات وزارة التعليم العالي 2003 م من خلال وثيقة المعايير القومية للتعليم في مصر على أهمية تطوير برامج التعليم الجامعي في ضوء المعايير ووضع نظم الإعتماد والجودة بشكل يتفق مع التطور السريع في عالمنا المعاصر.

وقرار الهيئة القومية ضرورة تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي على جامعة الأزهر ، تثقيف العاملين بالجامعة والطلاب في مجال معايير جودة التعليم الجامعي ، إنشاء وحدة جودة التعليم الجامعي بالكليات المختلفة بالجامعة وربط جميع هذه الوحدات بعضها بعضاً حتى يتسنى للقائمين على نظام الجودة تبادل المعلومات والخبرات ، وقد تم إنشاء مركز ضمان الجودة والتدريب بمقر كلية التربية جامعة الأزهر بنين القاهرة في 2009م وهو يهدف إلى تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس بمختلف الكليات والإرتقاء بمنظومة التعليم

في جامعة الأزهر وعمل دورات تدريبية بالمركز لأعضاء هيئة التدريس بالتعاون مع المركز الثقافي الأمريكي بالقاهرة ، بدأت الاهتمام بالجودة في الكليات ابتداءً من عام 2011م.

ولقد حصلت كلية طب بنات الأزهر على الجودة في 2013/4/20م و كليات طب أسنان بنات ، صيدلة بنات ، علوم بنات ، دراسات إسلامية وعربية القاهرة بنين ، طب بنين الأزهر ، لاستيفاء متطلبات الجودة بها، لم تنشأ وحدات للجودة في كثير من كليات جامعة الأزهر فرعي البنين ، البنات بالقاهرة فكيف الحال بالأقاليم !؟.

ولقد حددت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد مصطلح مؤسسة تعليم عالي في دليل الاعتماد (إصدار ثاني أغسطس 2009م) هي أي كلية أو معهد عالي أو كلية تابعة لجامعة الأزهر تقدم برامج تعليمية تتعلق بمؤهل علمي أو بكالوريوس أو ليسانس أو درجة أعلى (دبلوم / ماجستير / دكتوراه) لإجازة عليا.

وتعد المكتبات عنصر أساسي ورئيسي لحصول الكليات على الجودة ، وذلك من خلال إستيفاء المعايير الخاصة بالمكتبات والمؤشرات التي يجب أن تراعى في تقديمها مثل: (مساحة المكتبة ، الأمن والسلامة ، الأوعية المكتبية ، الكتب والمراجع ، الدوريات ، الخدمات الإضافية ، العمالة ، الثقة والإعتمادية ، الإستجابة ، خدمات ذوي الإحتياجات الخاصة) (انظر نموذج 3 من دليل الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد)

وتهدف الباحثة من خلال هذه الدراسة أن تثبت أن تلك المعايير والمؤشرات غير كافية وغير وافية ومحددة للحكم على مكتبات جامعة الأزهر وتحقيق الحد الأدنى منها لحصولها على معيار الجودة ، فهناك معايير أكثر تفصيلاً وتحديداً مثل المعايير المطبقة في بعض الجامعات العربية مثل الجامعات في المملكة الأردنية الهاشمية أو الجامعات في المملكة العربية السعودية وغيرها مما يؤهلها للحصول على المعايير الدولية بسهولة ويسر .

من أهم المشكلات التي حالت دون تطبيق الجودة في المنظومات التعليمية في معظم الدول العربية النامية ما يلي: (1)

- 1- سوء المناخ التعليمي: القاعات الدراسية المحددة ، أو التجهيزات والمرافق غير الكافية ، الموارد المالية المحدودة ، الإكتفاء بمصادر التعليم التقليدية ، قلة أعداد هيئة التدريس والقائمين على العملية التعليمية مع التزايد الهائل في عدد الطلاب ومتلقي العلم ، ضعف سبل التواصل بين الطالب وكل مقدمي الخدمات التعليمية سواء شئون الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو أصحاب القرار .
- 2- عدم توافر البيانات الإلكترونية أو ضآلة المتوافر معها داخل المنظومات التعليمية مع عدم وجود تدريب كافٍ لأعضاء هيئة التدريس، وبالتالي الطلاب في المجال الإلكتروني، وبالتالي ضعف التواصل عن طريق الشبكة العنكبوتية.
- 3- عدم إدراك الطلاب لمعارف ونواتج التعلم في مجال الدراسة والتي من المفترض أن يدركها الطالب قبل دخول مجال الدراسة ليحدد إن كان متوافقاً مع ميوله أم لا .
- 4- ضعف المهارات الذهنية والإدراكية والابتكارية لدى الطلاب والخريجين لضعف الإمكانيات التعليمية والتكنولوجية وخامات وأساليب التدريب ، ويعود ذلك لضعف الميزانيات ومحدودية مصادر التعلم المتاحة.
- 5- قصور في أسلوب ضخ المعلومات للطلاب مما لا يحقق الإلمام الجوهري بدور المعلم كملقن ومسؤول وحيد عن المعلومة والطالب مجرد متلقي.

لهذا كله كان لزاماً على المؤسسات التعليمية أن تتبج الحلول المقترحة:

- 1- تحسين المناخ التعليمي بخلق وسط تعليمي إلكتروني بديل في حال التعليم عن بعد أو مكمل في حال التعليم التقليدي يحوي في مضمونه حلولاً لمشاكل السابق الإشارة إليها من خلال روابط إلكترونية متعددة.

(1)ريهام مصطفى محمد أحمد . توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية .-
المجلة العربية لضمان جودة التعليم الإلكتروني (عدد 9)، 2012م ص ص5-20.

- 2- التعريف بجميع المفاهيم الخاصة بالمنظومة التعليمية ومنشآتها وبرامجها الأكاديمية بما تشمله من رسالة المؤسسة وأهدافها ورسالة كل برنامج فيها وإلقاء الضوء على مجالات العمل التي يعدلها الطالب من كل برنامج وذلك من خلال روابط يمكن للطالب تتبعها ببسر وسهولة.
- 3- التعريف بنواتج التعلم من أهداف (معرفية ، ومهارية ... إلخ) وذلك ضمن كل برنامج داخل المؤسسة ليتمكن الطالب من التعرف بنفسه من خلال الموقع على المتوقع منه من جوانب ذهنية وإبتكارية ينبغي تحصيلها من خلال دراسة للبرنامج.
- 4- توفير أو تقليص للقاعات الدراسية الخاصة بإلقاء المحاضرات وذلك عن طريق الإستعاضة عنها أو عن جزء منها بفصول أو معامل إفتراضية متاحة على الموقع.
- 5- تزويد المعامل الإفتراضية بالتعريف بجميع تقنيات ووسائل التدريب حسب كل تخصص بالإضافة إلى عرض الأساليب التطبيقية بالصوت والصورة.
- 6- توفير جميع مقررات البرامج الدراسية داخل المؤسسة في شكل إلكتروني مدعم بجميع وسائل التوضيح من صور وفيديوهات.
- 7- ضم جميع المواقع الإلكترونية أو المدونات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس للموقع وذلك لسهولة تواصل الطلاب مع الأساتذة سواء من خلال المقررات أو على جانب الاسترشاد الأكاديمي العام.
- 8- توفير رابط يصل الطلاب بمكتبات رقمية تخدم تخصصات المؤسسة لتمكنهم من الإستزادة من المعلومات ومصادر أكبر للمعرفة.
- 9- توفير روابط تصل الطلاب بمواقع علمية هامة تخدم تخصصاتهم المختلفة وتدعمهم بأحدث المعارف والتكنولوجيا في المجالات المختلفة.
- 10- إمداد الموقع بقواميس ومعاجم ومصطلحات التخصصات داخل المؤسسة.
- 11- توفير منتديات حوارية عامة للطلاب يتواصلون ويتبادلون الأفكار والحوارات النقدية من خلالها.

• الجودة في المكتبات:

الجودة هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات ، مع إحترام للمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء ، ويكون ذلك بقدرات المختصين أولاً وأساساً في الأعمال الفكرية والإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات ، وتم هذا له بتوافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة ، وكذا خبرة المهنيين الممزوجة بالضمير المهني وحسن معاملة المستفيدين مع اعتبار أن إتخاذ القرار من أجل الوظائف والمزايا التي تميز مهني المعلومات الخاضعين لتدابير الجودة⁽¹⁾

إذن فالمسألة تتطلب المطابقة والاختيار الواعي لجميع المواصفات ، وتواجد المكتبي متعدد المهام والتأهيل والتطوير المستمر، والتبني الداعم لإستراتيجيات العمل والخطط الطويلة والمتوسطة المدى ، لتحقيق قدر معين من تدابير الجودة كما أن الجودة يتم تحقيقها بأساليب وآليات متعددة معروفة في المجال المكتبي ك(التسويق . الإدارة الجديدة القائمة على الأهداف . جودة العمليات الفنية . الإنتقاء . بناء المجموعات . صناعة المعلومات . إستغلال جيد للتكنولوجيا الحديثة بما فيها إختيار البرمجيات المناسبة) وغيرها من الآليات التي تحقق للمكتبات ومرافق المعلومات المكانة التي تجعلها تستجيب للمواصفات المتعددة (أيزو ، إفلا) وغيرها من المؤشرات والمقاييس الموضوعية ، كما أن الجودة هي أحد أساليب رضا المستفيدين وكذا تكوينهم⁽²⁾

والإدراك مستوى متقدم في الأداء داخل المكتبات ينبغي الإعتماد على:⁽³⁾

16- التطوير والتحديث الداخلي المختلف للعمليات والإجراءات ووضع الإمكانيات وتنفيذ الإستراتيجيات الموضوعية لخدمة المستفيد.

(1) سوتر، اريك ،تعريب عبد اللطيف عبيد . منهج الجودة في المكتبة : أسئلة وأجوبة . - المجلة العربية للمعلومات ، مج20 ع1 تونس ، 1999م (ص135).

(2) محمد جامعى. الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة . - الجزائر :جامعة منتورى . ج1 بطيبة) ، 2005م (رسالة ماجستير).

(3) كنديل ،مارجريت، ترجمة خميس بن حميده . التصرف الجيد والخدمات المكتبية والإعلامية : التنافس من أجل ثورة إعلامية. . المجلة العربية للمعلومات ، (مج17 ، ع1) يونيو 1996م (ص13).

- 17- الذهاب إلى المستفيد وتشجيع سياسة المكتبة التي تذهب إلى المستفيد وليس العكس باعتبارها الطريقة الكلاسيكية لأننا في عصر صناعة المعلومات وتسويقها.
- 18- جعل المستفيد بمثابة شريك وليس مجرد متلقي ومستفيد.
- 19- التفكير في الاحتياجات الأخرى والخصوصيات لبعض الأطراف المشاركة في السلسلة التي تبدأ بالمنتج ، الناشر ، المكتبة ، المستفيد.
- 20- تقوية الجانب الذي يخص التعرف على الإحتياجات وتطويرها.
- 21- تطوير مفهوم وفلسفة جودة الخدمات المكتبية لدى المؤطرين أنفسهم من خلال وضع كل الإمكانيات المادية والكفاءة التي يمتلكها أي مرفق لإحصاءها وتقديمها للمستفيد الذي يعتبر أساس كل العمليات.

الفصل الثاني الجودة في المكتبات الجامعية

1/2 مراحل الجودة في المكتبات الجامعية

2/2 قياس الجودة في المكتبات الجامعية

3/2 آليات تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية

4/2 مقومات الجودة في المكتبات الجامعية

5 /2 معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

6/2 مقارنة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم وبعض المعايير الأخرى

تمهيد:

تعد المكتبة الجامعية ركيزة من ركائز الجامعة حيث أنها همزة وصل بين المعرفة وطالب المعرفة، ماتقدمه من معلومات، مراجع بمختلف وسائل الوصل كشبكات المعلومات وقواعد البيانات للدوريات وقوائم ببيولوجرافية، فهارس وكشافات... الخ.

ويمكن الحكم علي مدي تحقيق المكتبة الجامعية لأهدافها وأهداف الجامعة عموما وقياس جودة هذه الخدمات التي تقدمها في خاصية أساسية ترتبط بمفهوم الجودة وتتعلق بالتركيز علي العميل ومراعاة إحتياجاته.

• بدايات دخول الجودة إلى الجامعات المصرية: (1)

بدأت المراحل الأولى منذ عام 2003م إلى عام 2007م حيث قامت معظم كليات الجامعات بإعداد نظم داخلية للتقييم المستمر وإنشاء وحدات جودة ونشر الثقافة والمفاهيم المتعلقة بها ، ثم المرحلة الثانية التي بدأت منذ عام 2008م والتي تسعى إلى تطوير الكليات للتأهل للإعتماد بمنحها ميزانيات إضافية لمعالجة نقاط الضعف وتحقيق عناصر الإعتماد.

وأخيراً المرحلة الثالثة: التي بدأت منذ بداية العام الجامعي 2010م حيث بدأت بعض الكليات في التقدم للحصول على الإعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم في مصر ومن التحديات التي واجهت الكليات بجامعة القاهرة أهمها:

22- تعدد الثقافات والتخصصات العلمية وعدم تجانسها في هذه الكليات.

23- مقاومة مجتمع أعضاء هيئة التدريس لثقافة الجودة ونقص المعايير القياسية والأكاديمية.

24- إبتعاد مواصفات الخريج عن متطلبات سوق العمل.

25- ضعف مدخلات المنظومة التعليمية الكاملة وعدم إستمرارية التمويل الكافي للإستمرار في عملية التطوير.

(1) الندوة الثالثة حول الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي. . الرياض 14-16/01/1432هـ .

2010/12/22م .. بحث مقدم من أسامة السيد محمود علي الانترنت repository. Narss

.123456789/5616

وتعتبر الجودة عنصر أصيل في الجامعات منذ إقامتها إلا أن تطبيق رؤية ورسالة وأهداف الجودة لم يتم تطبيقها في وقت قريب فقد كانت الجودة:

- (د) كل شخص يمارسها بطريقته دون وجود منظومة عامة.
- (هـ) تجددت لغة الخطاب ومصطلحات الكلام والكتابة في موضوع ضمان الجودة والإعتماد.
- (و) ظهرت عناصر ودوافع متعددة دفعته إلى بؤرة الإهتمام في الوقت الحالي أهمها:
26- زيادة الإنفاق الحكومي وشعور عام بعدم كفاءة الخريجين وتساؤلات رسمية عن جدوى هذا الإنفاق.
27- الضغوط الحكومية والاجتماعية بعد ظهور الترتيب السنوي للجامعات في العام وتأخر ترتيب الجامعات المصرية .
28- الحراك المستمر في العمل جلب معه مخاوف خاصة عند التطبيق و الأمل في حرية تنقل العمالة في إتفاقيات الإعارة.
29- ظهور مؤسسات التعليم العالي الخاصة والإتجاه المستمر نحو تحسين الجودة في المكتبات الجامعية.

• تحسين الجودة في المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجامعية تعد جزءًا مهمًا من كيان الجامعة ، أو هي تتقاسم معها أهم الأهداف إن لم تكن كلها، وتهتم بتغذية مجتمع الجامعة بالمعلومات والأوعية المعرفية بإختلاف أنواعها وأشكالها ، ووجود نظام آلي للمعلومات في المكتبة الجامعية ينعكس إيجابًا بالضرورة على رسالة الجامعة والبيئة المحيطة⁽¹⁾

وتستمد الجامعة أهميتها من كونها تدعم كل هدف من أهداف الجامعة فهي تخدم عضو هيئة التدريس بتوفير المعلومات المناسبة لتحضير الدروس أو إستمرار التكوين بإطلاعهم بالمستجدات في مجال تخصصه أو لإجراء بحوثه التي تهدف إلى خدمة المجتمع وتنميته كما

(1) إنتصار ويهارم . تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات. - قسطنطينة، الجزائر : جامعة قسطنطينة ، 2015م ص18.

تخدم الطالب لتعميق فهمه لمحاضراته وإنجاز بحوثه المطلوبة منه خلال دراسته أو في مذكرات تخرجه ومن جانب آخر فهي تقدم خدماتها للموظفين الإداريين والفنيين منهم لتطوير مهاراتهم ومعارضهم.

وفي عصر مجتمع المعلومات والمعرفة ونتيجة للتحويلات والتغييرات التي إنعكست على دور المكتبة الأكاديمية وزادت من أهميتها بسبب الأدوار الجديدة والمتعددة لها بالإضافة إلى دورها في التحصيل الأكاديمي وخدمة المناهج فهي تتعاون ثقافياً مع الهيئات الجامعية العلمية ومراكز البحوث الوطنية والدولية ، وتؤدي دوراً فعالاً في محو الأمية المعلوماتية ونشر الثقافة المعلوماتية ومساعدة المستفيدين على تقويمها وحسن إستثمارها ولاسيما تدريب المستفيدين وتزويدهم بما تتطلبه إحتياجات هذا العصر وسوق العمل بعقد الندوات ودورات الإرشاد لمسايرة التغيير والتعلم المستمر لتحسين القدرة على التعامل مع المحيط الإلكتروني كتتظيم عملية الإشتراك في الدوريات الإلكترونية لخدمة التعليم العالي وأغراض البحث العلمي.

لذلك أصبحت المكتبات الجامعية إحدى المعايير التي يمكن من خلالها تقويم الجامعة ، خدمات المكتبة الجامعية ليس لها تأثير على نشاطات البحث والتطوير فحسب ، بل على نشر نتائجها إلى الجهات التي أجريت لها البحوث و التي ستنتفع بإستثمار نتائجها ، خدمات المعلومات بما فيها من قصور في جوانب عدة⁽¹⁾ نشر ثقافة الجودة والإعتماد بالجامعات المصرية.

وتعد المكتبات عنصر أساسي ورئيسي لحصول الكليات على الجودة ، وذلك من خلال إستيفاء المعايير الخاصة بالمكتبات والمؤشرات التي يجب أن تراعى في تقديمها مثل: (مساحة المكتبة ، الأمن والسلامة ، الأوعية المكتبية ، الكتب والمراجع ، الدوريات ، الخدمات الإضافية ، العمالة ، الثقة والإعتمادية ، الإستجابة ، خدمات ذوي الإحتياجات الخاصة) (انظر نموذج 3 من دليل الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد)

(1) محمد عودة المالكي .- الجزائر : المكتبات التوعية والوطنية (ص378) ، عمان : دار الوراق للنشر ، 2007م (ص 70-80).

وتهدف الباحثة من خلال هذه الدراسة أن تثبت أن تلك المعايير والمؤشرات غير كافية وغير وافية ومحددة للحكم على مكاتب جامعة الأزهر وتحقيق الحد الأدنى منها لحصولها على معيار الجودة ، فهناك معايير أكثر تفصيلاً وتحديداً مثل المعايير المطبقة في بعض الجامعات العربية مثل الجامعات في المملكة الأردنية الهاشمية أو الجامعات في المملكة العربية السعودية وغيرها مما يؤهلها للحصول على المعايير الدولية بسهولة ويسر .

من أهم المشكلات التي حالت دون تطبيق الجودة في المنظومات التعليمية في معظم الدول العربية النامية ما يلي: (1)

1- سوء المناخ التعليمي: القاعات الدراسية المحددة ، أو التجهيزات والمرافق غير الكافية ، الموارد المالية المحدودة ، الإكتفاء بمصادر التعليم التقليدية ، قلة أعداد هيئة التدريس والقائمين على العملية التعليمية مع التزايد الهائل في عدد الطلاب ومتلقي العلم ، ضعف سبل التواصل بين الطالب وكل مقدمي الخدمات التعليمية سواء شئون الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو أصحاب القرار .

2- عدم توافر البيانات الإلكترونية أو ضآلة المتوافر معها داخل المنظومات التعليمية مع عدم وجود تدريب كافٍ لأعضاء هيئة التدريس، وبالتالي الطلاب في المجال الإلكتروني، وبالتالي ضعف التواصل عن طريق الشبكة العنكبوتية.

3- عدم إدراك الطلاب لمعارف ونواتج التعلم في مجال الدراسة والتي من المفترض أن يدركها الطالب قبل دخول مجال الدراسة ليحدد إن كان متوافقاً مع ميوله أم لا.

4- ضعف المهارات الذهنية والإدراكية والابتكارية لدى الطلاب والخريجين لضعف الإمكانيات التعليمية والتكنولوجية وخامات وأساليب التدريب ، ويعود ذلك لضعف الميزانيات ومحدودية مصادر التعلم المتاحة.

5- قصور في أسلوب ضخ المعلومات للطلاب مما لا يحقق الإلمام الجوهري بدور المعلم كملقن ومسؤول وحيد عن المعلومة والطالب مجرد متلقي.

(1)ريهام مصطفى محمد أحمد . توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية .-
المجلة العربية لضمان جودة التعليم الإلكتروني (عدد 9)، 2012م ص5.

لهذا كله كان لزاماً على المؤسسات التعليمية أن تتبع الحلول المقترحة:

- 6- تحسين المناخ التعليمي بخلق وسط تعليمي إلكتروني بديل في حال التعليم عن بعد أو مكمل في حال التعليم التقليدي يحوي في مضمونه حلولاً للمشاكل السابق الإشارة إليها من خلال روابط إلكترونية متعددة.
- 7- التعريف بجميع المفاهيم الخاصة بالمنظومة التعليمية ومنشآتها وبرامجها الأكاديمية بما تشمله من رسالة المؤسسة وأهدافها ورسالة كل برنامج فيها وإلقاء الضوء على مجالات العمل التي يعدلها الطالب من كل برنامج وذلك من خلال روابط يمكن للطالب تتبعها ببسر وسهولة.
- 8- التعريف بنواتج التعلم من أهداف (معرفية ، ومهارية ... إلخ) وذلك ضمن كل برنامج داخل المؤسسة ليتمكن الطالب من التعرف بنفسه من خلال الموقع على المتوقع منه من جوانب ذهنية وإبتكارية ينبغي تحصيلها من خلال دراسة للبرنامج.
- 9- توفير أو تقليص للقاعات الدراسية الخاصة بإلقاء المحاضرات وذلك عن طريق الإستعاضة عنها أو عن جزء منها بفصول أو معامل إفتراضية متاحة على الموقع.
- 10- تزويد المعامل الإفتراضية بالتعريف بجميع تقنيات ووسائل التدريب حسب كل تخصص بالإضافة إلى عرض الأساليب التطبيقية بالصوت والصورة.
- 11- توفير جميع مقررات البرامج الدراسية داخل المؤسسة في شكل إلكتروني مدعم بجميع وسائل التوضيح من صور وفيديوهات.
- 12- ضم جميع المواقع الإلكترونية أو المدونات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس للموقع وذلك لسهولة تواصل الطلاب مع الأساتذة سواء من خلال المقررات أو على جانب الاسترشاد الأكاديمي العام.
- 13- توفير رابط يصل الطلاب بمكتبات رقمية تخدم تخصصات المؤسسة لتمكنهم من الإستزادة من المعلومات ومصادر أكبر للمعرفة.
- 14- توفير روابط تصل الطلاب بمواقع علمية هامة تخدم تخصصاتهم المختلفة وتدعمهم بأحدث المعارف والتكنولوجيا في المجالات المختلفة.
- 15- إمداد الموقع بقواميس ومعاجم ومصطلحات التخصصات داخل المؤسسة.

16- توفير منتديات حوارية عامة للطلاب يتواصلون ويتبادلون الأفكار والحوارات النقدية من خلالها.

• الجودة في المكتبات:

الجودة هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات ، مع إحترام للمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء ، ويكون ذلك بقدرات المختصين أولاً وأساساً في الأعمال الفكرية والإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات ، وتم هذا له بتوافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة ، وكذا خبرة المهنيين الممزوجة بالضمير المهني وحسن معاملة المستفيدين مع اعتبار أن إتخاذ القرار من أجل الوظائف والمزايا التي تميز مهني المعلومات الخاضعين لتدابير الجودة⁽¹⁾

إذن فالمسألة تتطلب المطابقة والاختيار الواعي لجميع المواصفات ، وتواجد المكتبي متعدد المهام والتأهيل والتطوير المستمر، والتبني الداعم لإستراتيجيات العمل والخطط الطويلة والمتوسطة المدى ، لتحقيق قدر معين من تدابير الجودة كما أن الجودة يتم تحقيقها بأساليب وآليات متعددة معروفة في المجال المكتبي ك(التسويق . الإدارة الجديدة القائمة على الأهداف . جودة العمليات الفنية . الإنتقاء . بناء المجموعات . صناعة المعلومات . إستغلال جيد للتكنولوجيا الحديثة بما فيها إختيار البرمجيات المناسبة) وغيرها من الآليات التي تحقق للمكتبات ومرافق المعلومات المكانة التي تجعلها تستجيب للمواصفات المتعددة (أيزو ، إفلا) وغيرها من المؤشرات والمقاييس الموضوعية ، كما أن الجودة هي أحد أساليب رضاء المستفيدين وكذا تكوينهم⁽²⁾ والإدراك مستوى متقدم في الأداء داخل المكتبات ينبغي الإعتماد على:⁽³⁾

- (1)سوتر،ريك. تعريب عبد اللطيف عبيد . منهج الجودة في المكتبة : أسئلة وأجوبة .- المجلة العربية للمعلومات ، مج20 ع1 تونس ، 1999م (صص135-145).
- (2)محمد جامعى. الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة .- الجزائر :جامعة منتورى . ج1 بطيبة) ، 2005م (رسالة ماجستير)صص20-30.
- (3)كنديل ،مارجريت. ترجمة خميس بن حميده . التصرف الجيد والخدمات المكتبية والإعلامية : التنافس من أجل ثورة إعلامية. . المجلة العربية للمعلومات ، (مج17 ، ع1) يونيو 1996م صص 13-27).

- 17- التطوير والتحديث الداخلي المختلف للعمليات والإجراءات ووضع الإمكانيات وتنفيذ الإستراتيجيات الموضوعة لخدمة المستفيد.
- 18- الذهاب إلى المستفيد وتشجيع سياسة المكتبة التي تذهب إلى المستفيد وليس العكس باعتبارها الطريقة الكلاسيكية لأننا في عصر صناعة المعلومات وتسويقها.
- 19- جعل المستفيد بمثابة شريك وليس مجرد متلقي ومستفيد.
- 20- التفكير في الاحتياجات الأخرى والخصوصيات لبعض الأطراف المشاركة في السلسلة التي تبدأ بالمنتج ، الناشر ، المكتبة ، المستفيد.
- 21- تقوية الجانب الذي يخص التعرف على الإحتياجات وتطويرها.
- 22- تطوير مفهوم وفلسفة جودة الخدمات المكتبية لدى المؤطرين أنفسهم من خلال وضع كل الإمكانيات المادية والكفاءة التي يمتلكها أي مرفق لإحصاءها وتقديمها للمستفيد الذي يعتبر أساس كل العمليات.

1/2-مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:-

يمر تطبيق برنامج الجودة في أي مؤسسة تعليمية بالخطوات الآتية:

الخطوة الأولى: إلزام تعهد الإدارة العليا في المؤسسة التعليمية بتنفيذ برنامج الجودة وتدعيمه، وتدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم الجودة، وأساليب تطبيقها وتشكيل فرق تحسين وتوكيد الجودة.

الخطوة الثانية: إيجاد رسالة ورؤية واضحة ومحددة للمؤسسة تضمن الأهداف العامة وأهداف الجودة التي تسعى إلى تحقيقها ، وضمان نشر هذه الرسالة والرؤية، وضمان وصولها لجميع أفرادها.

الخطوة الثالثة: تشكيل مجلس للجودة يضم في عضويته المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة فيها ويقوم هذا المجلس بالإشراف على عملية تخطيط وتنفيذ وتقييم برامج الجودة.

الخطوة الرابعة: تكوين استراتيجية لإدارة الجودة ، بحيث يتم تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة ، ودمج نشاطات إدارة الجودة ضمن استراتيجيات وخطط المؤسسة وتكوين نظام داخل وحدات المؤسسة لوضع أهداف محددة للجودة داخلها ، تحديد كيفية إشراك العاملين في تنفيذ برنامج الجودة واستخدام الأنظمة الإدارية الحالية في تنفيذ هذا البرنامج.

الخطوة الخامسة: اتخاذ القرار حول مجال تطبيق برنامج الجودة ، هل سيكون على مستوى المؤسسة بشكل كلي أم جزئي ، أو اختيار وحدة أو قسم في البداية لتنفيذ البرنامج وتحديد مدى الاستعداد والجاهزية للتغيير والتنفيذ.

الخطوة السادسة: تحليل الاحتياجات التدريبية للمديرين التنفيذيين ورؤساء الأقسام والإدارات والعاملين للتدريب على مفاهيم الجودة وتحديد أنواع التدريب اللازمة لكل مجموعة والمحتوى التدريبي الذي سيتم التدريب عليه ومتطلبات عملية التدريب من موارد بشرية ومادية وتنظيمية.

الخطوة السابعة: التأكد من أن إدارات وأقسام المؤسسة قد طورت معايير لقياس مدى مطابقة الخدمات المنتجة لاحتياجات المستفيدين ، تعديل المقاييس والأنظمة الإدارية الحالية لقياس درجة تلبية هذه الاحتياجات.

الخطوة الثامنة: إدخال وتطبيق برنامج الجودة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ووضع التفاصيل اللازمة لتطبيق البرنامج مثل: (الكيفية التي سوف يكون عليها التنفيذ، والهيكل التنظيمي الملائم، وكيفية تفويض الصلاحيات والسلطات للعاملين، والإجراءات والمصادر المطلوبة لتسهيل تطبيق البرنامج).

الخطوة التاسعة: مراقبة وتقييم النتائج باستمرار، لتنتج توافق جهود التحسين مع أهداف المؤسسة وتقييم المصادر المستخدمة في جهود التحسين للحفاظ على الكفاءة والاستخدام الأمثل لهذه المصادر.

الخطوة العاشرة: إعلان نجاح برنامج الجودة ومكافأة وتقدير العاملين المشاركين في جهود التحسين ، وتعديل استراتيجيات برنامج الجودة ، وتوسيع جهود التحسين لتشمل كل وحدات وأقسام وإدارات المؤسسة.

2/2- قياس الجودة والأداء في المكتبات:

أهتم المختصون في ميدان المكتبات منذ القدم في وضع معايير تنظيمية لتوحيد الأداء الخاص بالمكتبات ، واجتهدوا في تطوير هذه المقاييس التي مست جميع وظائف المكتبات دون إستثناء ، فظهر إلى الوجود تصانيف عديدة وكيفيات مختلفة لتنظيم الوظيفة المكتبية (1)

لذا فإن تحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية يتم أساساً بالعديد من العوامل المتناسقة والمكاملة لبعضها البعض ، فالتهيئة الجيدة والفعالة للعناصر الأساسية المشكلة للعمل المكتبي بداية من المكتبة ، يضاف إليها القائمين بالعمل من مختصين ، عاملي القيمة المضافة المتمثلة في الخدمات والإعداد الجيد لأدوات البحث ، و يهدف إلى إرضاء المستفيد أو الباحث والحكم على نجاح هذه الخدمات المقدمة.

ومن أبرز الأدوات التي تساعد المكتبات على قياس آدائها لتحقيق أهدافها وإرضاء حاجات المستفيدين:

القياس المقارن (Bench marking):

وهو قياس الجودة والسياسات والمخرجات ، والبرامج والإستراتيجيات.

الجودة بالنسبة للمكتبيين والمكتبات:

بالنسبة للقائمين على مجال المكتبات والمعلومات نجدهم يدركون أن أداء الأعمال الجيدة ليست منحصرة في توجيهات وتعليمات تصدر من جهة معينة بدقة وتفصيل ، لكن هذا لا يعني عدم إستناد الأداء الجيد إلى مقاييس ومواصفات حيث يتضح ذلك في عبارة ، الفهرسة المتصفة بالجودة ، فهذه التقنية والآلية المهمة جداً في مجال الخدمة المكتبية يعتبر إعدادها

(1) محمد فتحى عبدالهادى . الجودة وقياس الأداء فى مرافق المعلومات العربية . - ط1 . - القاهرة : دار

الجوهرة للنشر والتوزيع , 2015 (ص133)

بشكل جيد لبلوغ الجودة ولهذا نجد أن هنا تباين وتعدد في تحديد مفهوم أداء الجودة ، كثيراً ما ترتبط بكفاءة العاملين ، بما يشمل العمل المحترف و التخطيط الجيد و الأداء الحديث و مساندة التطورات المتلاحقة(1)

فالجودة هي: الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات مع إحترام المقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء ، يكون ذلك بقدرات المختصين أولاً وأساساً في الأعمال الفكرية والإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات ، يتم هذا كله بتوافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة كذا خبرة المهنيين المهنية والمشروطة بالضمير المهني ، وحسن معاملة المستفيدين مع إعتبار أن اتخاذ القرار من أجل الوظائف والمزايا التي تميز مهني المعلومات الخاضعين لتدابير الجودة ، ترى الباحثة أن المكتبي المهني الجيد يجب أن تتوفر فيه عدة صفات أهمها:

- 23- التأهيل والتطوير المستمر .
- 24- التبنى الدائم لإستراتيجيات العمل والخطط الطويلة والمتوسطة المدى .
- 25- الإستجابة التامة لمطالب المستفيدين .
- 26- إستخدام أساليب ومقاييس عديدة لإرضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية .

المواصفات القياسية:

وفقاً لمعجم جمعية المكتبات الأمريكية لعلم المكتبات والمعلومات:

المواصفة standard هي: (2)

- 1- هي معيار و ينشأ بواسطة مؤسسة تعليمية أو هيئة إعتقاد يحدد مستويات الهدف أو الغرض لإنجاز الطالب .
- 2- خطوط إرشادية تنشئها الحكومة ، أو الصناعة ، أو الجماعات المهنية .

(1) سوتر،ريك. تعريب عبد اللطيف عيد ، منهج الجودة في المكتبة : أسئلة وأجوبة .- المجلة العربية

للمعلومات ، (مج20 ، ع1) تونس 1999م ص ص 135-140.

2)ALA glossary of library and information science.-4 ed.-Chicago , 2013 p. 10

ووفقاً لمعجم علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر Odlis: (1)

معياري ينشأ بواسطة الجمعيات المهنية، أو هيئات الإعتماد ، أو هيئات حكومية لقياس وتقديم الخدمات المكتبية والمجموعات والبرامج مثل : standards for college libraries and imyasmatgin literacy cometeney standards for higher education التي نشرتها جمعية مكتبات الكليات والبحث . وهي تشير أيضاً إلى أي تقنين للقواعد أو الإجراءات التي تنشئها منظمات وطنية دولية لحكم الضبط الببليوجرافي مثل صيغة تسجيل مارك MARC الرقم الدولي الموحد للكتاب ISBN التي تطبقها أو تستخدمها صناعة النشر.

وفي المعنى العام ، أي معيار ينشأ بواسطة قانون أو اتفاق أو عرف ووفقاً له يمكن قياس وتقديم : القيم، والكميات، الإجراءات ، الأداء إلخ وحيث يسعى الصناع والممارسون والباحثون .. إلخ للتوافق من أجل توكيد الجودة أو اتساق النتائج .

• ويمكن تصنيف المواصفات القياسية أو المعايير الموحدة وفقاً لمجالها أو لجهات إصدارها فإذا صنعناها وفقاً للمجال أو الغرض منها فيمكن التمييز بين الأنواع التالية :

المعايير الخاصة بالأبعاد [مثل تلك التي تتداول أحجام الورق المستخدم في الطباعة].

- معايير الأداء نحدد الحد الأدنى من الاداء حتى يمكن أن يناسب المنتج والغرض الذي أعد من أجله [مثل التعرف البصري على الحروف]

3- مواصفات الأيزو. ISOstandards:

وهي وثائق تم إتمامها بواسطة منظمة الأيزو ISO ، وتعمل منظمة الأيزو على وضع المتطلبات الأساسية التي يجب التوافق معها دون التطرق إلى كيفية تحقيق هذا التوافق .

- المواصفات 9000 ، للأيزو ISO:

هي خطوط عريضة توجه لمؤسسة ما و تحدد المطلوب من نظام الجودة المستهدف ، وهي مواصفات عامة يمكن تطبيقها في جميع المنشآت التي تنتج سلعاً أو خدمات ، المواصفات ليست توصيفاً للسلعة الجيدة والخدمة الجيدة ولكنها مواصفات للعمل الجيد داخل المؤسسة (1).

ولهذه المواصفة أهميتها بالنسبة لمرافق المعلومات فيمكن للمكتبات الحاصلة عليها أن تحصل على عدة مزايا أهمها :

- 1- تزويد المكتبة بالمبادئ الاساسية التي تجعلها تتجاوب مع المستفيدين ومتطلباتهم.
- 2- تعطي المستفيد الثقة في جودة الخدمة المقدمة إليه.
- 3- تمنح المكتبة مزيداً من القدرة الإتصالية من خلال الحديث عن الخدمات التي تقدمها وإجراءاتها الموثقة .
- 4- توضح مهام المكتبة وأهدافها بحيث يدرك العاملون جميعاً ماذا وكيف يعملون داخلها.
- 5- تكثيف عمليات التدريب وتطويرها .
- 6- تعطي المكتبة شعاراً ذائع الصيت (أيزو 9000)
- 7- إشتراك العاملين في صنع القرار بما يمنحهم مزيداً من التمكين .
- 8- زيادة الفرص في توسيع نطاق السوق ، بما يعني مزيداً من المستفيدين.
- 9- توافر لغة ومصطلحات مشتركة ليس فقط على المستوى المحلي بل على المستوى الدولي.
- 10- تساعد في تحقيق أداء عال في جميع عمليات المكتبة .
- 11- تساعد في تحقيق تسويق مستوى أفضل للعمليات .
- 12- توافر روح معنوية أفضل للعاملين في ظل منافسة شريفة وعمل روح الفريق.

(1) محمد فتحي عبد الهادي. ا لجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. مصدر سابق ص 80.

13-تساعد في توفير النفقات على المدى البعيد مع تقليل في الوقت.

14-توفر تشخيصاً مستمراً لمشكلات المكتبة وعلاجها من خلال تطبيق مبادئ المراجعة

الداخلية التي يوفرها نظام الأيزو (1)

ولقد تمثلت بنود الموافقة فيما يلي : (2)

1- المجال:

يمثل نطاق تطبيق المواصفة وحدودها وهدفها الأساسي وهو التوافق مع متطلبات المستفيدين من خلال تطبيق منظومة الجودة ، بهدف تحقيق رضا المستفيدين.

2- المراجع الأساسية:

يتضمن المراجع والمصادر التي إعتمدت عليها المواصفة في الصدور .

3- المصطلحات والتعريفات.

يتضمن أهم المصطلحات الواردة بالمواصفة والتعريف بها .

4- المتطلبات العامة:

يتضمن ضرورة إنشاء وتطوير وتوفيق نظام الجودة الشامل بالمكتبة .

5- مسؤولية الإدارة:

يوضح هذا البند مدى إلتزام الإدارة العليا بالمرفق في تلبية متطلبات المستفيدين.

6- إدارة الموارد :

يوضح هذا البند الحاجة إلى توفير الموارد المناسبة للمحافظة على منظومة الإدارة من حيث العاملين الأكفاء والبنية الأساسية للمعلومات وصياغتها وتوفير بيئة الجودة.

(1) وحيد عيسى موسى . أيزو 9001: دراسة تطبيقية على عينة من المكتبات المصرية.- الفهرست . س

[32 أكتوبر, 2010 ، ص ص 19 -20].

(2) المصدر السابق ص ص 21-35

7- تحقيق الخدمات :

يؤكد البند علي ضرورة إعطاء المكتبة إهتماماً خاصاً لمخرجات خطة الجودة من حيث الوصول إلى خدمات جيدة تتعايش مع متطلبات المستفيدين مع ضرورة التخطيط الجيد والضبط والمراجعة للعمليات بهدف الخروج بخدمات جيدة متوافقة .

8- القياس والتحليل والتطوير :

يؤكد هذا البند على ضرورة استخدام نتائج المتابعة والقياس والتطوير كوسيلة لإثبات توافق منظومة الجودة والخدمات مع المتطلبات السابق تحديدها .

وهناك عدة خطوات لتطبيق هذه المواصفة هي :

- (أ) تحديد العمليات التي تحدث في المكتبة تحديداً دقيقاً وكذلك العلاقات فيما بينها .
- (ب) توثيق العمليات بكفاءة .
- (ج) تنفيذ العمليات طبقاً للإجراءات الموثقة .
- (د) تسجيل وتتبع فحص الإجراءات التصحيحية .
- (هـ) مراجعة العمليات بصفة دورية للتأكد من مدى التطابق والتتقية المستمر للجودة.

والمراحل التي يمكن الأخذ بها هي :

1- الإعداد والتخطيط وتشمل : القرار للتطابق ، تشكيل مجموعات العمل وفرق التدريب

2- التطابق وتشمل : تقييم النظام القائم ، مواجهة نواحي القصور ، توثيق النظام ، ويشمل التوثيق : دليل الجودة ، تنظيم وتوصيف العمليات وانسيابها ، تعليمات العمل ، سجلات الجودة.

3- التسجيل وتشمل : القرار بالتسجيل وإختيار جهة التسجيل ، تقييم الطرف الثالث [التقييم النهائي، مراجعة القصور، الحصول على شهادة الأيزو والإستمرار في متابعة الطرف الثالث الإشرافي وهذه تشمل عدة خطوات أهمها:

- أ- الإتصال المبدئي بجهة منح الشهادة (جهة التسجيل)
- ب- تبادل المعلومات وعرض دليل الجودة والمعلومات والوثائق المطلوبة الأخرى ،
بهدف وضع تصور أولى :
- ج- زيارة ما قبل المراجعة .
- د- الإجتماع المبدئي بفريق الأيزو بالمكتبة .
- هـ- تصميم برنامج المراجعة .
- و- ممارسة المراجعة .
- ز- مناقشة عدم التوافق.
- ح - إعداد التقرير النهائي ثم المتابعة الدورية المفاجئة.
- ولقد أوجزت نرمين صابر (1) خطوات الحصول على شهادة التوافق مع مواصفة الأيزو 9001 لعام 2008 فيما يلي:
- يتم الحصول على شهادات توافق المؤسسة مع مواصفة الأيزو من خلال المرور بثلاث مراحل هي : التحليل والتنفيذ والمراجعة .

المرحلة الأولى [التحليل] :

ويتم في هذه المرحلة تحديد الفعل المطلوب لتطوير المستوى المحلي للمؤسسة للتوافق مع مواصفة الأيزو، وذلك بمراجعة نظم الجودة وإعداد تقارير عدم المطابقة وإعداد خطة الأعمال التنوعية للوصول بالأقسام غير المطابقة للمواصفة إلى متطلبات المواصفة مع عمل جدول زمني للتنفيذ .

المرحلة الثانية [التنفيذ] :

(1)نرمين صابر . مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات في :ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات : مراكز المعلومات بالجودة الشاملة .- القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ،مجلس الوزراء،2005، ص ص 11-22.

ويتم فيها تحديد جميع الأنشطة المطلوبة لتنفيذ حالة الإستعداد للحصول على شهادة الأيزو حيث يتم إعداد دليل نظام الجودة وإعداد مستندات خطوات التشغيل وتعليماته والأنماط المختلفة لتسجيلات الجودة ، وتشمل هذه المرحلة تكوين لجنة لقيادة المشروع وفق جدول زمني محدد ، واختبار جهة الترخيص وعرض خطوات التنفيذ .

المرحلة الثالثة : [المراجعة] :

حيث تتم مراجعة مطابقة أقسام المؤسسة المختلفة لدليل الجودة قبل الترخيص ، وتتطلب هذه المرحلة وجود مراجع خارجي لمراجعة نظام الجودة بالكامل وأوجه النقص فيه وبفضل إستخدام مراجع كفاء للمراجعة قبل التسجيل مع إجراء الأعمال التصحيحية قبل حضور الطرف الثالث (من منظمة الأيزو) وذلك حتى يتم الحصول على شهادة التوافق مع مواصفة الأيزو 9001 لعام 2008 من أول مرة في منشأة ما ومقارنتها بقياسات معيارية أو قياسات مع نظائرها، يحقق القياس المقارن معرفة التحسينات المطلوبة وكيف ومتى تتم إلي جانب توضيح كيفية إحراز المنشآت الأخرى لمستويات عالية في الأداء، وإستخدام هذه المعلومات في تحسين أداء المنشأة .

ويتم القياس المقارن على مستويين:

المستوى الأول الداخلي : حيث تتم المقارنة من عام إلى آخر وذلك لمتابعة التقدم المحرز على المستوى الداخلي.

المستوى الثاني الخارجي : حيث يستخدم للمقارنة بالنظراء من المرافق الأخرى المماثلة لها .

2- بطاقة الأداء المتوازن Blanced score :

تقوم فكرتها أساساً على أنه لا ينبغي تقييم منشأة ما على أساس جانب واحد فقط ، ولكن ينبغي أن يتم القياس لأداء المنشأة من خلال أربعة جوانب هي: الجانب المالي [لقياس مناسب المنشأة] ، جانب العمل [لقياس الأداء في ضوء مدى رضا العميل وجانب فاعلية العمليات الداخلية وكفاءة عمل المنشأة] وجانب التعليم والتطوير لا لقياس مدى قدرة المنشأة على التطوير والنمو [

ولكن عند تطبيق مؤشرات الأداء هناك مجموعة من المحاذير ينبغي على المكتبات مراعاتها هي : (1)

1- ينبغي ألا ينظر على أن الغرض الأساسي من استخدام مؤشرات الأداء هو الحصول على تقديرات عالية فقط فقد يكون ذلك على حساب تكلفة مرتفعة .

2- ينبغي توجيه عناية خاصة عند تفسير النتائج التي يتم التوصل إليها ، فعدم الدقة يمكن أن يحدث نتيجة لأخطاء في أخذ العينة أو الجوانب غيرالموضوعية عند إجراء القياس ، ولنقص الموارد، أو لضيق الوقت .

3- قد تتأثر مؤشرات أداء المكتبة إلى حد ما بكيفية قيام المستفيد بتنفيذ المعاملات المختلفة مع المكتبة .

4- قد يبدو أن الأداء المنخفض دليل على الحاجة إلى موارد إضافية لتحسين خدمات المكتبة ، إلا أن ذلك قد لا يكون بالضرورة صحيحاً ،إذا لا يوجد ارتباط قوي بين الموارد وجودة خدمات المكتبة المقدمة ، فقد تكون مهارات العاملين وطريقة أسلوب إدارة المكتبة و عوامل متنوعة أخرى ، بما في ذلك زيادة الموارد ، قد ترفع جودة الخدمات.

5- إن الغرض الأول من استخدام مؤشرات الأداء هوالتشخيص الذاتي ، ويمكن أن يتضمن ذلك أيضاً مقارنة أداء المكتبة بنفسها عبر فترات زمنية وكهدف ثانوي أيضاً يمكن تشجيع المقارنات المفيدة بين عدة مكتبات وأخيراً أن المقصود بالأداء هو مدى تحقيق المكتبة لأهدافها وخصوصاً فيما يتعلق بتلبية إحتياجات المستفيدين المستعملين إذ أنه يكون لزاماً على المكتبة القيام بخدمات لمختلف فئات المستفيدين بشكل يحقق أكبر سرعة ممكنة ، أعلى مردودية ممكنة ، حسب إحتياجات المستفيدين الأساسية ، الوظائف المميزة للمكتبة .

ويحدد مدى تحقيق المكتبة لهذه الأهداف بمساعدة مؤشرات الأداء مثلاً : الوقت اللازم لتسلم الوثائق درجة توفرها.

(1) محمد فتحي عبد الهادي . مصدر سابق ص ص 148-149.

في سنة 1992 ظهر الدليل الذي أصدره المؤتمر الدائم للمكتبات الوطنية والجامعية
SCONUL وعنوانه :

Performance indicators for University : librarians : a practical guide
مؤشرات الأداء للمكتبات الجامعية دليل ملي صادر عن منظمة IFLA .

وتنصب جميع هذه المبادرات في إطار إيجاد اتفاق حول مقياس دولي موحد بخصوص
مؤشرات أداء المكتبات ، وذلك كله يخدم جانباً مهماً في العمل المكتسب الجيد ، الذي يصنع
الجودة لهدف رئيسي و اساسي للخدمة .

لقد أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحالي ، مجال إهتمام الجميع بما
فيهم الإقتصاديين والتجاربيين وغيرهم من صانعي النشاط البشري ، لهذا فإن المواصفات التي
يجب أن تخضع إليها الخدمات المقدمة والإستراتيجيات الموضوعة للعمل المكتبي ، أصبحت
أكثر من أي وقت مضى ملزمة بإتباع الإستجابة لأكثر المنظمات شهرة ومصداقية في
العصر الحديث ، نعني بها المنظمة الدولية للتقيس ISO ، حيث أصبحت هذه الحروف
الثلاثية حروفاً ترمز للعمل المتقن والأمان الذي يجعل من المستهلك أو الزبون في رضا تام
عن إقتناء أي منتج أو الإستفادة من أي خدمة طالما خضعت ل ISO ، وهي المنظمة الدولية
للتوحيد القياسي

(1) (ISO) international organization for standardization.

وهي عبارة عن هيئة عالمية مقرها جنيف ، مهمتها إنشاء تقنيات عالمية للاتصالات وتبادل
المعلومات ، فيما يتعلق بالمكتبات فإن ISO وضعت العديد من المعايير التي تهتم أخصائي
المكتبات ومنها :

ISO /r4- الخاصة بـ : القواعد الدولية بمختصرات لعناوين المجالات والدوريات .

ISO/r8- الخاصة بالمجلات.

(1) سيد حسب الله ، أحمد مجد شامى . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات ، إنجليزي
عربي مج 2 . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2001 ص 1372-1378 .

-ISO/r18 قوائم المختصرات لمحتويات المجلات أو وثائق أخرى paper.

-ISO/r77 الخاصة بالمقاييس البيولوجرافية للعناصر الأساسية.

-ISO/r.169 الخاصة بالنسخ الورقي أو الضوئي.

-ISO/r193 الخاصة بالمصغرات.

-ISO/r214 المستخلصات.

-ISO/215 تقدم محتوى الدوريات.

-ISO/216 الخطوط وأدوات الطباعة.

-ISO/218 التبادل الدولي للميكر وفيلم 35 ملم.

-ISO/2146 إدارة المكتبات والمعلومات ومراكز التوثيق.

-ISO/966 معيار لشكل الملفات المحفوظة على cd-rom أما مقياس ISO 0900 :

فهي سلسلة من المواصفات والمعايير أنجزت ووضعت من طريق اللجنة التقنية التابعة للمنظمة الدولية للتقييس ISO ، وهي أداة النشاطات البشري وإعطائها الطابع الموحد ومن أهدافها :

• شراء جيد ← من أجل الزبون.

• بيع جيد ← من أجل البائع.

• تنظيم جيد وإجراءات حسنة ← المقدرات العمومية.

وبالنسبة للمكتبة يكون هذا التأثير :

• إقتناء جيد " مقتنيات ← من أجل المستفيد.

• بيع وتزويد ← للمزودين والناشئين.

• إعداد جيد ومنظم ← المستفيدين والجمهور.

فإذا كانت جودة خاصة بالمقتنيات التي تخدم دوماً المستفيد وتكون طريقاً صريحاً وسليماً لعمل جيد داخل مرفق المعلومات والرضا المعبر عنه من طرق المستفيدين.

محاور ISO9000: وضمان الجودة. ISO09000 : مواصفة خاصة تبين الجودة وضمان الجودة.

ISO 9003 : نموذج من أجل ضمان الجودة بمراقبة التجارب النهائية.

ISO 9002 : نموذج لضمان الجودة في المنتج للإنتاج والتركيب.

ISO 9001 : نموذج خاص بضمان الجودة في المحتوى ، التطوير ، الإنتاج ، التركيب ، التكفل بعد البيع.

ولقد حددت الأيزو ISO : أن أغراض أو غايات مؤشرات الأداء هي :

1- أن تخدم كأدوات لتقديم جودة وفاعلية الخدمات والموارد ، الأنشطة الأخرى التي تقدمها المكتبة ، وذلك في ضوء رؤية المكتبة ورسالتها وأهدافها .

2- تقييم كفاءة إستغلال الموارد التي خصصتها المكتبة لمثل هذه الخدمات والأنشطة .

3- كعرض ثانوي فإنها تخدم أيضاً في التحليل المقارن للأداء بين المكتبات التي لها الرسالة والأهداف نفسها.

ويتكون مؤشر الأداء وفقاً لمواصفة (أيزو : ISO) من :

1- أسم Name يجب أن يكون لكل مؤشر أداء أسم فريد

2- هدف Objective يجب أن يكون لكل مؤشر أداء هدفاً صريحاً ينص عليه ، وذلك بالنسبة للخدمات والأنشطة والموارد المراد تقييمها .

3- المجال Scope.

يشتمل مجال مؤشر الأداء على :

- أنواع المكتبات التي يمكن أن يطبق فيها .

- مدى صلاحية المؤشر للمقارنة .

- أي قيود في تطبيق المؤشر .

4- تعريف Definition.

يجب أن يعرف المؤشر تعريفاً دقيقاً محددًا في ضوء البيانات المطلوب تجميعها كما ينبغي أن يقدم المؤشر تعريفات لمصطلحات غير الواضحة الواردة فيه .

5- طريقة القياس Method

يجب أن يعرف المؤشر بالبيانات المطلوب تجميعها ، وطريقة أو طرق جمعها بوضوح.

6- التفسير والعوامل المؤثرة :

يراعى أن يتضمن مؤشر الأداء تفسيراً لنتائج التي تم التوصل إليها ، بمعنى أن يشتمل على المعلومات الضرورية لتفسير نتائج استخدام المؤشر .

7- المصدر [المصادر] Source :

المراجع اللازمة لتوثيق مؤشر الأداء ، يراعى النص صراحة على ما إذا كان المؤشر يختلف بعض الشيء عن المؤشر الموصوف في المصدر الذي تم الإعتماد عليه ، وإذا اختلف أسم مؤشر الأداء عن الوارد بالمصدر فإن الاسم الأصلي للمؤشر يوضع بين قوسين.

8- مؤشرات الأداء المرتبطة اختياريًا Related indicators :

وهي تبين العلاقة بين مؤشر الأداء والمؤشرات الأخرى ذات الصلة عندما يكون ذلك مناسباً. اما مؤشرات أعلم (الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لقياس داء المكتبات : فتشتمل على 209 مؤشر لأداء المكتبات موزعة على النحو التالي :

1- ثلاثون مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الوطنية ثم إدراجها تحت تسعة عناصر رئيسية.

2- خمسة وأربعون مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الأكاديمية ، تحت أربعة عناصر رئيسية هي : الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام ، الكفاءة ، التطوير والنمو.

3- اثنان وتسعون مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات العامة ، تحت أربعة عناصر رئيسية هي : [الموارد والوصول والبنية التحتية ، الإستخدام ، الكفاءة ، التطوير والنمو] .

4- اثنان وأربعون مؤشراً عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات المدرسية ، الإستخدام ، الكفاءة ، التطوير والنمو (1)

• أدلة العمل الفني(أ) :

ومنذ أبرزت الجمعيات المهنية التي تصدر معايير في مجال المكتبات والمعلومات جمعية المكتبات الأمريكية وقد أصدرت الجمعية مؤخراً قائمة بالمعايير والإرشادات ومن هذه المعايير :

Standard for faculty status for academic librarians and coordinators.

وهناك أيضاً المعيار العربي للمكتبات الجامعية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وهو يهدف إلى (2) :

- مساعدة المكتبات الجامعية وغيرها من المكتبات التابعة لمؤسسات التعليم العالي من الكليات أو أكاديميات أو غيرها على تطوير نفسها ومواكبة التطورات في مجالها والارتقاء بمقومات عملها من عمليات وأنظمة وأدوات وأفراد وخدمات ووظائف وغيرها لتحقيق اهدافها وأغراض العمل.

- كما يصدر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (إفلا) العديد من المعايير في مجال المكتبات والمعلومات وقام الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بترجمة نحو 25 معيار من هذه المعايير ولكنها غير كافية لتطبيقها على المكتبات وخاصة الجامعية.

(1) أسامة غريب عبد العاطي ، أحمد أمين أبو سعدة، مصطفى محمد تهامي. مؤشرات أعلم لقياس أداء المكتبات.- جدة، أعلم ، 2013 ص 415.

1)Association of college and research(ACR)

- ومن المعايير الفنية المهمة معايير وصف المصادر ، وهي تقنيات وقواعد أو لكي يلتزم بها المفهرس في أنشطة الفهرسة أو المياداتا ، وهي مصممة في الأساس بهدف توحيد الممارسة وضمان جودتها والنفقة والتوحيد في العمل و معيار وصف وإتاحة المصادر RDA وهو معيار يتلائم مع طبيعة المكتبات في العالم الرقمي ويتضمن مجموعة شاملة من الخطوط الإرشادية والتعليمات التي تغطي الوصف والإتاحة لكل المصادر الرقمية والنظرية ، وينتج عنها تسجيلات يمكن إستخدامها في بيانات رقمية متنوعة كالمكتبات (1)

- وهناك الدليل الإرشادي لإنشاء التسجيلات الببليوجرافية الذي أصدرته وحدة المكتبة الرقمية ضبط الجودة بالمجلس الأعلى للجامعات بمصر وهو يوصي باتباع مارك 21 للبيانات البيولوجرافية بالفهرس الموحد للمكتبات الجمعية المصرية وذلك من خلال نظام المستقبل لإدارة المكتبات والذي من خلاله يتم إستعراض الممارسات الخاصة بإتحاد المكتبات الجامعية المصرية ، كما يضع الإجراءات التي يتعين القيام بها لحصول أي من النظم الآلية المتكاملة للمكتبات على اعتماد مركز تقييم وإعتماد هندسة البرمجيات لضمان صلاحية تطبيقه في المكتبات العربية.

• مقاييس جودة خدمات المكتبة :

يذكر بدر الدين رشام (2) أن هناك مجموعة مقاييس يمكن من خلالها المقارنة والحكم لتقييم مستوى الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيد ومدى رضاه عنها ويكون هدفها :

- 1- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبة ومدى تحقيقها لأهدافها .
- 2- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة .

1) American Library Association .Committee on Accreditation Accreditation Process, Policies Procedures2. nded.,2006.p.5

(2)بدر الدين رشام ، عاشوراء أبو النمر . معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات .- تونس, 2014.ص ص 30-50

3- التعرف على حجم الإنجازات التي تم تحقيقها وتفسيرها ، ومن ثم تحديد الإحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة .

4- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.

5- حصر الموارد المالية المتاحة للتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها .

6- تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.

7- التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية .

كأمثلة على تلك المقاييس:1- مقياس سيرف كوال servqual⁽¹⁾ :

وهو مقياس أعده باراسورمان وفريقه عام 1988 م إعتماًداً على نظرية الفجوات وهو أداة فعالة لقياس جودة الخدمة ومدى رضاء المستفيدين عنها في المكتبات الأكاديمية ثم تم مراجعته عام 1998م بواسطة فريق بحثي من مكتبات جامعة تكساس ، وهو يتكون من 22 سؤالاً موزعة على خمسة جوانب هي :

1- المحسوسات. Tangibles ، وتضم : التجهيزات المادية والأجهزة ومظهر العاملين.

2- سرعة الاستجابة responsiveness ونعني الرغبة في مساعدة المستفيدين وتقديم الخدمات له بسرعة.

3- الموثوقية Reliability تعني القدرة على تقديم الخدمة بثقة ودقة أو إنضباط .

4- مدى الإعتام Assurance : وتعني المعرفة والكياسة التي يمتلكها العاملون ومقدرتهم على بناء الثقة والقناعة.

(1) مل وجيه حمدي . ليب كوال بلس libqual + أداة لرصد قيم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين : مقياس الأداء الفعلي للخدمة .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية ،مج 4/أكتوبر 2010 ص ص60-61.

5- التعاطف Empathy : ويعني الإهتمام ، والعناية التي يمكن أن توليها المكتبة لكل مستفيد على حدة والرغبة في المساعدة.

وهذا المقياس يركز على ما يدركه المستفيدون ويلاحظونه وما يتوقعونه من خدمات ، وما يعتقدون أنهم قد تلقوه بالفعل من خدمات بصرف النظر عن المعايير المحددة من قبل المتحقيين المهنيين في هذا الصدد.

ورغم الفائدة التي تحققت للمكتبات التي طبقت سيرف كوال في تقييمها لمدى جودة الخدمات التي تقدمها فقد كانت هناك أوجه للقصور في تطبيقه أهمها : أنه يقوم على فرضية ثبات المدركات والتوقعات الخاصة بالمستفيدين ، عدم الثقة في إمكانية الإعتماد عليه بنسبة 100% في تقييم جودة الخدمات .

2-ليب كوال بلس [libqual+] :

تتمة لأوجه القصور في سيرف كوال ، قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس Texasapm university في عام 1999م (TAMU) .

بتطوير وإختبار ثم تنقيح سيرف كوال Servqual كأداة معيارية لتقييم جودة خدمات المكتبات . قد نتج عن ذلك إصدار النسخة الأولى من ليب كوال بلس libqual+ والتي تم إطلاقها في عام 2000 كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن فيما بين ثلاث عشرة مكتبة والمزايا التي يتسم بها كورال بلس هي :

1- أنه بمثابة أداة للتقديم متاحة للمستفيدين عبر الإنترنت على مدار اليوم أيا كان ما كان وجودهم.

2- أنه بمثابة أداة معيارية للتقييم تدعم كثير من الأهداف التي تسعى المكتبة لتحقيقها.

3- توفر على المكتبات مشقة وتكلفة إعداد أداة تقييم خاصة بها ، قد لا تكون بالسعة والشمول اللازمين.

4- يتطلب وقت قصير نسبياً في جميع مراحلها : الإستيفاء والإرسال ، تلقي الإستجابات وتحليلها ، إعداد النتائج وتأويلها.

- 5- يتيح نقل إلكتروني مباشر ودقيق للبيانات الكمية والنوعية .
- 6- يمكن المكتبة من التعرف على الخدمات التي تحظى بإهتمام مجتمع المستفيدين، ومن ثم دعمها والإرتقاء بها .
- 7- يدعم المكتبات التي تتبنى أسلوب الإدارة المعتمدة على الأدلة والبراهين ومع هذا ينطوي ليب كوال بلس libqual+ على بعض العيوب منها : (1)
- 1- عدم توافر نسخة باللغة العربية يحول دون قدرة كثير من المكتبات في العالم العربي على التطبيق بدقة .
- 2- وجود بعض الحواجز النفسية لدى المستفيدين التي تحول دون إتمامهم الإجابة عن جميع التساؤلات التي يشتمل عليها الإستبيان.
- 3- وجود بعض المشكلات الفنية خاصة تلك التي ترتبط بالإحتفاظ بما تمت الإجابة عنه من تساؤلات أثناء عملية الإجابة .
- 4- إرسال الإستبيان لأعداد كبيرة من المستفيدين (1200 كحد أدنى / ينطوي / احتمالية رد كثير من الإستبيانات دون وصولها إلى المستفيدين المستهدفين.
- في سياق إدارة الجودة وتوكيد الجودة هناك مصطلح قياس أداء مرفق المعلومات ، ويعرف بأنه :
- هو العملية التي يتم فيها قياس ما تمت تحقيقه في ضوء الأهداف والأولويات المعتمدة بغرض تحسين الأداء ورفع كفاءته للوصول للأهداف(2) ،
- أو إنه " إختبار تطبيق المعرفة فيما يتعلق ببرنامج معيد أو مشروع محدد من أجل الحصول على شاهد موضوعي ومنهجي عن نجاح أو فشل البرامج والمشروعات ، أو أنه عملية الحكم على الكفاءة التي ينجز بها الموظف الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بوظيفته ،

(1) أمل وجيه حمدي . مصدر سابق ص ص 63-66.

(2) ياسر يوسف عبد المعطي . معجم علوم المكتبات والمعلومات : إنجليزي -عربي. - الكويت : جامعة الكويت .- مجلة النشر العلمي، 2003، ص ص 262-265.

أما مؤشر الأداء فهو مقياس لتحديد درجة الجودة أو نجاح موظف أو قسم أو منظمة أو مؤسسة في تلبية المقاصد والأهداف (1)

ويكتسب قياس أداء مرافق المعلومات ومنها المكتبات أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة أهمها:- ظهور وسائل وأساليب جديدة لنقل المعلومات أو إتاحتها للمستفيدين بدرجة قد تهدد استخدام المرافق بالقدر الذي كان يتم به من قبل ، فضلاً عن انخفاض الميزانيات من ناحية إرتفاع تكاليف إقتناء مصادر المعلومات والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة من ناحية أخرى .

هذا بالإضافة إلى التوجه العام نحو التميز في الخدمات وليس مجرد تقديمها من أجل المناقشة.

ولقياس أداء مرافق المعلومات مزايا كثيرة أهمها :

- دعم التخطيط ، المساعدة على إتخاذ القرار ، رصد التطور ، يفيد في الرقابة فضلاً عن هذا يؤدي إلى تحسين الأداء وتعديل المسار ورفع الكفاءة .
- أما بالنسبة للموظفين فإنه يساعد في تقدير إحتياجات التدريب ، يفيد في تجديد العقود والترقيات ، هو الوسيلة الأساسية لتحقيق جودة الإدارة وتحقيق فعالية النظام.
- ويمكن استخدام أساليب قياس الأداء في المكتبات التقييم المدخلات (الموارد) أو العمليات (القدرة) أو المخرجات والاستخدام / الناتج ، أو التأثير (المنفعة) أي أثر المرافق على المجتمع ورضا المستفيد.
- وقد ينصب التقييم على أداء المرفق ككل ، أو الخدمات الفردية المقدمة ، أو أداء وظيفة أو نشاط معين ، ما يرتبط به من أدوات عمل ، أو موارد معينة في إطار المرفق كالموظفون ، المجموعات ، التجهيزات ، النظم الآلية .. إلخ .

(1) وحيد قدورة . مؤشرات أداء المكتبات العربية نحو نموذج لإدارة المعلومات تحت مسمى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ببيروت ص ص 211-226 29 أكتوبر -1 نوفمبر . بيروت ، 2003 .

العوامل التي تؤثر على قياس الأداء (1) :

1- طبيعة ما يراد قياسه : في مجال المكتبات ومراكز المعلومات يمكن قياس أشياء بطرق مباشرة مثل : خدمات الإعارة الخارجية، وهناك أشياء من الصعب قياسها مثل : كمية الإعارة الداخلية ، وأثر النتائج على المستفيدين.

2- كفاءة القائمين على عملية القياس من حيث مدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة، ومدى ثقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي، ووضوح الرؤية وفهمها وإدراك الإستراتيجية بالنسبة لأهداف عملية القياس.

3- أساليب القياس المستخدمة : من حيث الأساليب الكمية أو النوعية ، فالأساليب الكمية تعد أكبر دقة ووضوحاً لإعتمادها على الأرقام والحقائق مثل إحصاءات زائري المكتبة في اليوم والشهر والسنة ، لكنها قد لا تكون معبرة عن جودة الخدمة والأداء ، أو قدرة على قياس الأثر أو النتائج ، أما الأساليب النوعية فتتأثر بالعوامل والدوافع الشخصية (2).

• أساليب قياس الأداء :

قد يتم التقييم على أساس رأي المستفيدين من خدمات مرفق المعلومات، أو آراء الخبراء الذين يتولون أداء هذا العمل ، أو المقارنة مع المرافق الأخرى، أو المخرجات التي يمكن قياسها كمياً أو العمليات التي يمكن قياسها كمياً، أو النفقات، أو اعتماداً على معايير محددة.

وقد يكون التقييم داخلياً (ذاتياً) حيث يقيم الفرد نفسه أو تقيم المؤسسة نفسها أو أن تكون هناك إدارة مختصة بالتقديم داخل المرفق مثل (وحدة الجودة في الكليات في جامعة) وقد يكون التقييم خارجياً يتولاه الخبراء أو الباحثون أو المستفيدون أو لجان تشكل لهذا الغرض.

(1) يسرية عبد الحليم زايد .مؤشرات أداء المكتبات : قراءة في مواصفات أيزو الدولية رقم 11620-
الفهرست ، ع 40 أكتوبر 2012 ص ص 211 . 226.

(2) إبراهيم أحمد عبد الخالق النوي. تطبيق بطاقات قياس الاداء المتوازن ، مصدر سابق ص ص 10، 32،

أما وسائل القياس فقد تكون :

- قياس حسابي يعتمد على الأرقام في تقدير نسبة الجودة الإنتاجية وتقدم الاداء أو العكس.

- قياس الإتجاهات : ويعتمد على التركيز على مدى قابلية المستفيد للخدمة وكذلك ميول وإتجاهات العاملين ومدى قناعتهم بالعمل والإنجاز .

- القياس الرمزي : تتبلور فيه النتائج في رموز معبرة عن مستوى النجاح سواء كانت هذه الرموز ، خطوطاً بيانية أم أشكالاً هندسية أم غيرها .

وهناك العديد من الأساليب أو الأدوات التي يمكن إستخدامها لقياس الأداء مثل: القياس المقارن benchmarking وبطاقة الأداء المتوازن balanced score ومؤشرات الأداء .

أما الوسائل فتتمثل في: الإستبيانات، المقابلات، المشاهدات، الملاحظات، اليوميات، جمع الإحصاءات، الأسئلة المرجعية ومدى الإستجابة لها، مناقشات المستفيدين⁽¹⁾

وسجل فتحي عبد الهادي⁽²⁾ ملاحظاته على قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية وحصرتها في عدم الإهتمام بتخصيص وحدة إدارية في مرافق المعلومات تتولى عملية التقييم أو قياس الأداء ومتابعته ، في حالات كثيرة تقارير سنوية تتضمن الإحصاءات ومعلومات عامة عن الأنشطة التي تمت خلال العام .

1- نقص الوعي بأهمية التقييم ودوره في رفع الكفاءة وتحسين الأداء ، ويرتبط بهذا الآخر بالخوف من النقد لدى الموظفين.

2- نقص الخبرة الفنية اللازمة لإجراء عمليات القياس والتقييم ، وربما كان ذلك مرده لعدم الاهتمام بتعليم قياس الأداء في مقررات مستقلة أو ضمن مقررات الإدارة في أقسام المكتبات . المعلومات العربية.

1)Powell, Ronald . Basic Research methods for libraries Ronald Powell and Lynconnaway .-4fhed .-Westport com: libraries un limited, 2004 p.55,56

(2) محمد فتحي عبد الهادي . مصدر سابق ص ص 128-130.

- 3- قلة المعايير ومؤشرات الأداء العربية التي يمكن الإعتماد عليها ولهذا يوصي د . فتحي بضرورة إنشاء وحدة إدارية أو لجنة داخل مرفق المعلومات تتولى كل الأمور المتعلقة بالتقييم وقياس الأداء كما يوحي بنشر ثقافة التقييم وإشاعة أن هدف التقييم هو تحسين الأداء ورفع الكفاءة وليس العقاب أو الإستبعاد وأن تتولى المكتبات الوطنية للمواصفات والجودة وكذلك الجمعيات الهيئة للمكتبات والمعلومات بإعداد وإصدار مؤشرات قياس الأداء التي تتلاءم مع إحتياجات مرافق المعلومات العربية ، فضلاً عن أدوات العمل التي تساعد القيام بالقياس والتقييم.
- 4- وأخيراً ضرورة إعتماد مقرر دراسي أو جزء من مقرر دراسي ضمن مراجع أقسام المكتبات والمعلومات يكسب الدارسين المهارة والخبرة اللازمة لإجراء عمليات التقييم والقياس.

• مؤشرات الأداء :

1- القياس المقارن Benchmarking :

تعريفه : هو قياس لجودة السياسات ، المخرجات ، البرامج والإستراتيجيات في منشأة ما، مقارنة بقياسات معيارية أو قياسات مع نظائرها ، يحقق إحراز المنشآت الأخرى المستويات عالية في الأداء واستخدام هذه المعلومات في تحسين أداء المنشأة⁽¹⁾

بمعنى أن يتم تقييم مرفق المعلومات مقارنة بمرافق أخرى تعمل في نفس المجال ، ويتم القياس المقارن إلى مستويين :

المستوى الأول الداخلي: حيث تتم المقارنة من عام إلى آخر ، ذلك لمتابعة التقدم المحرز على المستوى الداخلي .

المستوى الثاني الخارجي: حيث يستخدم للمقارنة بالنظر من المرفق الأخرى المماثلة لها.

وتتنوع البيانات التي يتم جمعها وتحليلها بين :

(1) يسرية عبد الحليم زايد . مؤشرات أداء المكتبات ، مصدر سابق ص ص 12-15.

- مجموعات المرافق .
 - العمليات والخدمات.
 - وضع وإحتياجات كل من الإدارة لعليا والموظفين والمستفيدين ويفيد هذا المقياس في:
 - قياس أداء العمل وإنشاء نقطة مرجعية لمقاييس الأداء .
 - تحسين أداء العمل في المرفق والبحث عن التميز من خلال ملاحظة أفضل الأساليب.
 - تحسين عناصر القوة وتعزيزها ، وإظهار نقاط الضعف ومعالجتها بحيث تتميز مع المنافسين الآخرين.
 - إيجاد الأفكار والمصادر للتحسين من الخارج.
 - بناء علاقات مهنية وتثبيت قيمة المرفق.
- ولقد قام أوكلاند Auckland⁽¹⁾ بوضع الخطوط العريضة المنهجية القياس المقارن وتشتمل على 15 مرحلة لتقابل الإحتياجات الفردية والعملية على النحو التالي :
- 1- إختيار العمليات من أجل المقارنات التطويرية .
 - 2- تحديد المعايير المناسبة .
 - 3- جمع بيانات حول بيئة العمل كل مؤسسة لتعارض المقارنة .
 - 4- تحديد فرق العمل.
 - 5- إتخاذ قرار بشأن منهجية جميع البيانات.
 - 6- التخطيط للمشروع والجدول الزمنية.
 - 7- مجموعة أ فريق لتنفيذ منهجية جمع البيانات ، مجموعة 1 فريق العمل .
 - 8- مقارنة النتائج ببيانات بيئة العمل.

1)Auckland Lean .Six sigma certification .<http://6sigma.com>.

9- تنظيم وفهرسة المعلومات للتأكد من سهولة المقارنة والإحتفاظ بها للإستخدام لتنسيق البيانات.

10- الفهم الجيد لعمليات التمكين في سياق البيانات حول بيئة العمل.

11- وضع أهداف ومعايير جديدة للعمليات من أجل المقارنة .

12- تطوير خطوة الأداء/ العمل لتنفيذ الأهداف والمعايير الجديدة .

13- تنفيذ وتضمين التغييرات.

14- عرض مقاييس الأداء والتأكد من صحتها لتحسين الخدمات والعمليات ويعيب هذا

المقياس عدم وجود طريقة معيارية ثابتة في المنهجية لتجميع البيانات حيث أن

طرق جمع البيانات ليست ثابتة أو محددة ، كما توجد خطورة في الإعتماد والثقة

الكلية في أداة القياس المقارن لفترات طويلة ، لأن ذلك يؤدي إلى عدم الإعتماد

على طرق إبداعية لتحسين الأداء في المرفق (1)

السيكس سيجما : ستة انحرافات معيارية Six sigma :

يستند السيكس سيجما على ستة عناصر أساسية، وسيجما هو حرف إغريقي يستخدم

لتوضيح الإنحراف المعياري : طريقة إحصائية ومؤشر لوصف الإنحراف أو التباين أو

التشتت أو عدم التناسق بطريقة علمية معينة بالنسبة للأهداف المنشودة .

والإنحرافات الستة المعيارية هي :

1- التركيز الصادق على المستفيد فهو بؤرة الاهتمام وقمة الأولويات.

2- الإدارة بالبيانات والحقائق من خلال تحديد ما نحتاجه من بيانات وكيفية إستخدامها

لتلك البيانات.

(1) إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي . تطبيق بطاقات قياس الأداء المتوازن في المكتبات المركزية الجامعية

في مصر. مصدر سابق، ص ص 49-53.

3- العمليات تكون حيث يكون الفعل ، ويقصد به وضع التصميمات والعمليات في الفعل.

4- الإدارة بالمبادأة وتعني الإدارة بصورة سابقة على الأحداث نفسها بدلاً من إنتظار حدوثها.

5- اللاحاجزية، إذ يمكن أن نفقد ملايين الدولارات بسبب سوء التوازن بين مجموعات العمل.

6- السعي إلى الكمال مع القدرة على تحمل الفشل (1)

وهي أداة لقياس الأداء في المنشآت خاصة الشركات الصناعية الكبرى ، تعتمد على أساليب إدارة الجودة من خلال تطبيق أساليب إحصائية معينة بهدف تحسين مخرجات العمليات من خلال التخلص من العيوب ، تقليل التنوع في التصنيع .

3/2 آليات تحقيق الجودة في الكليات الجامعية :

تعد الجامعة هي المكان الذي تتفاعل فيه مدخلات التعليم الجامعي بعملياته المختلفة وصولاً إلى مخرجاته التي يجب أن تكون بمستويات ومعايير محددة مسبقاً ، الجامعة التي تحدد رسالتها وأهدافها وخططها الاستراتيجية وآلياتها التنفيذية، وبالتالي وبحكم الواقع هي المنطلق لتشكيل جودة الأداء الجامعي ومستوياته، هذا يفرض على مؤسسات التعليم الجامعي العمل على تغيير أساليبها الإدارية ورسائلها التعليمية ، إذا ما أردت أن تحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

كما يهدف تطبيق نظام الجودة إلى تطوير العمل الإداري في الجامعات والكليات تطوير العمل الإداري سينعكس بشكل إيجابي على العملية التعليمية في جميع نواحيها خطوة نحو توكيد الجودة وذلك إعتماًداً على ضبط العمليات إذ أن تطبيق نظام الجودة سيؤدي إلى: (1)

(1) أسامة غريب عبد العاطي ، مصدر سابق ، ص 485.

1. إدارياً:

- . تحديد الأهداف ورسالة الجامعة والكليات بشكل واضح.
- . توثيق العمليات الإدارية وثبيتها.
- . تحليل وتطوير العمليات الإدارية.
- . توضيح الإجراءات الإدارية وتوضيح الأدوار المختلفة.
- . تحسين عملية الإتصال.
- . توضيح المعلومات وتسهيل عملية إتخاذ القرارات وتحسينها.

2. أكاديمياً:

- . توفير البيئة المناسبة للتعليم والتعلم.
- . تحسين نوعية وكفاءة الخدمات التعليمية المقدمة.
- . الرقابة المحكمة للعمليات التعليمية.
- . زيادة خبرة أعضاء هيئة التدريس عن طريق القيام بعملية التحقيق المستمرة.
- . وهناك الكثير من الإشكاليات التي تواجه التعليم الجامعي في مصر والوطن العربي متمثلة في:.
- (1) تقليدية هياكل التعليم الجامعي ومؤسساته ، حيث لم يطرأ أي تغيير على هذه الهياكل ، وما يرتبط بها من نظم دراسية وأساليب تدريس وتقييم.

(1) تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي في ضوء أسلوب حلقات الجودة / محمد عبد الرازق إبراهيم ، أحمد نصحي ، أنيس الشربيني، ورشة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي LACA 2012 البحرينية. ص 30-60

- (2) تقليدية إدارة مؤسسات التعليم الجامعي فما زالت تنظيماتها تميل إلى الهرمية وتتجه نحو كل من السلطة فيها ، آليات صنع القرار ، والتحول إلى المركزية حتى القوانين واللوائح والتعليمات أصبحت نمطية بإعتبارها نماذج متكررة.
- (3) غياب الرؤية الشاملة والنظرة الإستراتيجية لدور التعليم الجامعي في مستقبل التنمية وإستثمار الموارد القومية.
- (4) تضارب وظائف مؤسسات التعليم الجامعي وإزدواجيتها.
- (5) تقادم النظم وهبوط المستوى المعرفي وبطء عمليات التطوير.
- (6) عدم توافر خصائص مخرجات مؤسسات التعليم الجامعي ومهاراته مع متطلبات سوق العمل المتطورة والمتغيرة.
- (7) ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات والمعامل ومصادر تقنيات التعليم.
- (8) زيادة أعداد الملتحقين بإضطراب مع ضآلة الموارد والإمكانات ولا تزال نسبة هذه الأعداد إلى عدد السكان قليلة.
- (9) ضعف آليات منظومة العمل الإداري والأكاديمي والتعليمي مع زيادة التدهور النوعي.
- (10) محدودية مصادر التمويل الحكومي من ميزانية الدولة ، وقلة توافر فرص أو عدم وجود موارد تمويلية إضافية.

. لذا كان من الطبيعي في ظل ما تعانيه مؤسسات التعليم الجامعي ومنها جامعة الأزهر من مشكلات أن تتقاعس تلك المؤسسة عن أداء دورها بالكفاءة المطلوبة كما قل إسهامها في إحداث عملية التنمية، وتدنى مستويات خريجها في الوقت الذي تقف فيه عاجزة عن تلبية الطلب الاجتماعي على هذا النوع من التعليم حتى بدت وكأنها تفقد مكانتها وهيبتها، مصداقيتها، محليًا وعالميًا، قد يرجع ذلك بصفة أساسية إلى عدم رغبة أو قدرة تلك المؤسسات على تقويم جودة أدائها نتيجة لغياب معايير هذه الجودة ومؤشراتها.

أما مجالات الجودة الإدارية في جامعة كجامعة الأزهر فتتمثل في :-
(أ) القيادة:-

تعد القيادة عنصراً أساسياً للمنظومة، نظراً لما تحدثه من تأثير في الأداء التنظيمي المتميز فتغير القيادات الجامعية ذات الأداء المرتفع يؤدي إلى تدهور أداء الجامعة بدرجة ما ، مثلما يؤدي تغيير القيادات الجامعية ذات الأداء المتدهور إلى تحسين أداء الجامعة على أفراد المجتمع الجامعي ككل.

(ب) الموارد البشرية:-

يشمل عنصر الموارد البشرية للجامعة فئتي الأكاديميين والإداريين وكذلك الطلاب ، وفي ضوء ذلك تزداد أهمية العنصر البشري في تكوين ميزة تنافسية للجامعة ، بإعتباره المسئول عن التجديد والابتكار في أداء الجامعة.

(ج) الإستراتيجيات:-

يعبر عنصر الإستراتيجيات على المسار الواجب أن تسلكه الجامعة من أجل تحقيق التميز في الأداء الإداري، تتنوع هذه الإستراتيجيات بيد عظمى شمولية تنحو إلى تحقيق أهداف الجامعة ، وأخرى أساسية تعتمد عليها الجامعة في تحقيق مركزها التنافسي بين مثيلاتها من الجامعات.

وهناك تحديات تحتم على جامعة الأزهر ضرورة تطوير إدارتها الجامعية مثل:-

1. الحاجة إلى نوعية جديدة من القوى العاملة المدربة المواجهة متطلبات سوق العمل من مهارات تقنية، قدرة على إتخاذ القرار، والمرونة في الأداء، والقدرة على التكيف مع المتغيرات المتسارعة.

2. خلق مراكز للإبداع والابتكار وإنتاج المعرفة داخل حدود الجامعة.

3. العمل على تفعيل الدراسة عن بعد ، وتقليل المناهج الدراسية التطوعية والتركيز على

تعلم المهارات المرتبطة بسوق العمل .

4. زيادة الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم عن بعد.

ومن خلال بيئة تعليمية ذكية تعدد فيها الخيارات التعليمية مثل نظام البريد الإلكتروني في المحادثة من خلال الإنترنت ، الفصول المتغيرات الإحداثية ، المكتبات الرقمية ، الواقع الافتراضي ، الأقراص المدمجة ، أسطوانات الفيديو الرقمية ، تكنولوجيا المحاكاة ، الفيديو تحت الطلب ، التليفونات المرئية ، مؤتمرات الفيديو .

من خلال ما سبق يتضح لنا فوائد تطوير إدارة الجامعة في ضوء نظام الجودة ومن أهم مزايا تطبيقها:-

1. ضبط النظم الإدارية في الجامعة وتطويرها نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسئوليات.
2. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والأساتذة والعاملين بالجامعة.
3. الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع للوصول إلى رضاهم .
4. توفير جو من التعاون والمفاهيم الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في الجامعة.
5. تمكين الإدارة الجامعية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها.
6. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والأساتذة في الجامعة والعمل عن طريق الفريق و بروح الفريق.
7. تطبيق نظام الجودة يمنح الجامعة الإحترام والتقدير المحلي والإعتراف العالمي .
8. الإستعداد للمنافسة الدولية خاصة مع ظهور المتغيرات الدولية ومنها العولمة.
9. زيادة إستخدام التكنولوجيا في عملية التحسين المستمر .
10. الإستخدام الأمثل للطاقات البشرية وتطوير إمكاناتها الهادفة في تحسين الأداء .
11. الإهتمام بالتعليم المستمر .
12. زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات المختلفة .
13. التأكيد على أهمية الوقاية من الأخطاء قبل وضوحها وذلك يوفر وقتاً وجهداً ومالاً على الجامعة والعاملين فيها وبالتالي تقل التكاليف .

• آليات التنفيذ:

تقوم الإدارة العليا للجامعة (رئيس الجامعة والنواب) بإتخاذ القرارات الفنية الخاصة بعملية إنشاء حلقات الجودة وتتضمن القيام فيما يلي:

1. دراسة الأسباب التي تدعو إلى إستخدام حلقات الجودة بالجامعة.
2. إعادة تنظيم الهيكل التنظيمي لإدارة الجامعة ولكلياتها بشكل يمكن من دمج أسلوب حلقات الجودة فيه.
3. اختيار مستشار خارجي يقوم بمساعدة الإدارة العليا للجامعة بإدخال نظام حلقات الجودة في إدارة الجامعة والكليات والمراكز التي تتبعها.
4. تشكيل لجنة من داخل الجامعة للإشراف على هذا النظام ويتأأس اللجنة أحد نواب رئيس الجامعة ، وتكون مهامها كالتالي:

. تشكيل حلقات الجودة داخل كليات الجامعة ومراكزها.
. وضع اللوائح المنظمة لعمل حلقات الجودة في إدارة الجامعات والكليات .
. ضم بعض أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب إلى حلقات والتزامهم بالعضوية بطريقة طوعية.

5. تكوين الأجهزة الإدارية التي تساعد حلقات الجودة في تحقيق أعمالها كالأدوات والمرافق ونظام جيد للاتصالات.
6. تخصيص الموارد المالية اللازمة لإنجاح برامج أساليب حلقات الجودة .
7. وضع خطة لإبتعاث بعض قادة الحلقات والأعضاء إلى بعض الجامعات والمؤسسات العالمية الرائدة في هذا المجال، التي قطعت شوطا طويلا في تطبيق حلقات الجودة.
8. إيجاد طرق لتقويم برنامج حلقات الجودة وانجازاته وآليات تطويره.

* آليات تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية:

- عمل دراسات على الوضع الحالي للمكتبة داخل كل كلية لـ (عدد الكتب و المراجع الحديثة ،إمكانية البحث الالكتروني عن الكتب والمراجع، مواعيد العمل، نسبة التردد، توفر أخصائيين في المكتبات، إمكانية التصوير، المساحة، الإضاءة، التهوية، وسائل الأمان)

• توفير خدمات تقنيات المعلومات.:

- يتم توفير أجهزة حاسوب للمكتبة والسعي لإدامتها والتأكيد من سلامتها وإستمرارية عملها ، كذلك عمل مكتبة إلكترونية أو الإستفادة من نظام التعليم الإلكتروني.
- زيادة المساحة المكتبية بافتتاح مباني جديدة ، زيادة عدد ونوعية الكتب والمراجع والدوريات المتوفرة في المكتبة ، تقديم خدمة الحجز الدراسي للكتب التي يتم تدريسها خلال الفصل الدراسي للطلبة.
- الإهتمام بتطوير المكتبات الجامعية من خلال الأخذ بنظام إدارة (1) الجودة في الإدارة ، بالإضافة إلى تأسيس نظم معلومات تعتمد على إستخدام التقنيات الحديثة.
- إعادة النظر في وسائل تقييم العاملين التقليدية ، التوجه نحو التقييم إعتقادا على معايير الجودة والتطور الأكاديمي للعاملين ، إعداد كوادر مؤهلة ومدربة على تطبيق إدارة الجودة عن طريق ورش العمل والدورات والبعثات والتعرف على خبرات الآخرين.
- ضرورة البدء بتوافر طرق ومفاهيم إدارة الجودة في تدريس مناهج أقسام المكتبات بالجامعات المصرية.
- ضرورة الإهتمام بالمستفيد من المكتبات الجامعية ، الحرص على التعرف على رغباته وتوقعاته من المكتبة ، بذل جهد أكبر في تحقيقها .
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي لإدارة المكتبات الجامعية بحيث تتفادى التكرار والإزدواج في المسؤوليات وتضارب السلطات كما توصي الدراسة بإعادة توصيف الوظائف بما يتفق بالمدخل الإداري الجديد.
- العمل على وجود آلية توفر التعاون بين المكتبات الجامعية والعمل على التنسيق فيما بينها والإشتراك في المؤتمرات الدولية، ذلك على المستوى الداخلي (المحلي) والمستوى الخارجي (العالمي) وذلك بربط المكتبات الجامعية في شبكة إلكترونية واحدة.

(1) حسن أحمد الحناوي مصدر سابق ص 222.

- وأخيراً وتحقيق الإفادة من برامج إدارة الجودة في مكتباتنا الجامعية يجب التركيز على الآليات التالية⁽¹⁾:-

- (1) مشاركة العاملين.
- (2) التدريب المستمر.
- (3) إفشاء طرق لحل المشكلات.
- (4) إتباع الطرق الاحصائية.
- (5) وضع أهداف طويلة الامد.
- (6) التفكير المتواصل بالتحسين.
- (7) الإقرار بأن النظام وليس الأشخاص هو المسؤول عن أوجه القصور.

وهناك تصور عام لمبادئ التميز بالمكتبات الجامعية في العقود القادمة ، مثل:

- الإدارة بالحقيقة:-

- (1) يتم إتخاذ القرارات المتعلقة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقيق للبيانات التي جري تجميعها مستعينا في ذلك بأدوات مثل أوراق المراجعة ، مخططات تاريخية ، مخططات باريتو .
- (2) إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية ، العمل المكتبي يتسم بالكثافة ، لذلك يجب التأكد من أنه يتم القيام به بالشكل الصحيح منذ الوهلة الأولى.
- (3) إحترام الناس وأفكارهم : فالعاملين هم أهم الموارد على الإطلاق ولا بد من تشجيعهم على لفت الإنتباه للمشكلات دون خوفه من الإدارة .
- (4) تحويل السلطة للأشخاص: الثقة بالعاملين بالمكتبة وقدرتهم على أداء العمل المناط بهم ومنحهم السلطة الملائمة لإتخاذ قرارات من شأنها تحسين جودة العمل.

4/2 مقومات الجودة في المكتبة الجامعية:

- أولاً: المقارنة والاقتناس: Benchmark⁽¹⁾

(1)السعيد بوعافية، محمد عبد الهادي . آليات تطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مدخل إدارة

الجودة الشاملة : رؤية إحصائية المعلومات بجامعة محمد خنيسر ببسكرة . Cybrarian Journal

29 سبتمبر 2012 ص ص 35-45

وهو قياس أداء المؤسسة في مجال معين بالمقارنة مع هيئة أخرى معروف تفوقها في نفس المجال وبهذا تتمكن الهيئة من تحديد مستوى إنجازها.

-ثانياً:العصف الذهني: Brainstorming

هي عملية لخلق أفكار كثيرة باستخدام المواهب والقدرات والخبرات لمجموعة معينة في جلسة إجتماع مفتوحة.

-ثالثاً:منح السلطات: Empowerment

هي القوة التي تولد الطاقة في الأفراد لإحداث تغيير والتي تسمح للعاملين بالمشاركة بفعالية للتحسين المستمر للمنظم.

-رابعاً:الثقافة: Culture

هي حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات والتقاليد في جماعة من الأفراد.

-خامساً:الوعي: Awareness

وهو الفهم أو المعرفة الشخصية بمدى أهمية موضوع ما وكيفية تداخل علاقته بمواضيع أخرى.

-سادساً:توظيف سمات الجودة: Quality Functioned Ploy meat

هي طريقة لتحويل متطلبات وإحتياجات العملاء إلى خصائص ومواصفات هندسية للمنتج أو للخدمة التي تقدمها المؤسسة بهدف تحسين الجودة.

-سابعاً:الإعتماد: Accreditation

(1) على عبد الصمد خضير . الجودة الشاملة فى المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. . مجلة كلية

التربية الأساسية ، عدد 76 ، 2012 صص590-596

وهو الإعراف الذي تمنحه هيئة ضمان الجودة والإعتماد لمؤسسة ما، إذا كانت تستطيع إثبات أن برامجها تتوافق مع المعايير المختلفة و المعتمدة وأن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وذلك وفقاً للضوابط المختلفة التي تنشرها الهيئة.

-ثامناً: مخرجات التعلم المقصودة: Intended Learning out comes

تمثل المهارات ومستويات المعرفة المستهدفة والتي يكتسبها الطالب بعد دراسته للمقرر الدراسي أو البرنامج التعليمي مثل المهارات المحرصة أو المهارات القابلة للتحويل والإنتقال في تعلم مجالات معرفية أخرى.

-تاسعاً: التقييم: Evaluation

وهي عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي.

-عاشراً: التقييم الذاتي: Self-Assessment

وهو قياس شخصي لما أحرزه الفرد من تقدم في عمله عن طريق التفكير في تعلمه ، مدى إستفادة الشخصية منه ونتيجة ذلك.

-حادي عشر: حل المشكلات: Problems Solving

هي عملية تفكير لإيجاد طريقة لمحاكاة معوقات نجاح العمل الناتجة من أسباب معينة باستخدام طرق منظمة في التفكير مما يزيد من احتمالية إيجاد حل مناسب وسريع.

-ثاني عشر: الفحص: Inspection

وهو نشاط إصلاحي يقيس مواصفات منتج (مخرج) ما لتحديد مدى تطابقه مع متطلبات التصميم.

-ثالث عشر: التحليل: Analysis

عبارة عن عملية إختيار لنظام ما عن طريق تقسيمه لعدة أجزاء واختبار كل منها على حده بالوسيلة المناسبة.

رابع عشر : تكاليف الجودة: Quality Costs

كل تلك المبالغ المدفوعة أو المصروفة والتي من شأنها الحفاظ على جودة المنتجات أو الخدمات وزيادتها.

خامس عشر : تكلفة المخرج السليم : Conformance Cost

التكلفة المحتسبة بإدراج منتج أو خدمة سليمة خالية من العيوب وقريبة من الهدف قدر الإمكان.

سادس عشر : التحفيز : Motivation

عبارة عن مكافآت مادية أو عينية تعطى للعاملين بالمؤسسة من أجل زيادة حماسهم تجاه العمل وبالتالي زيادة جودة الخدمات.

سابع عشر : فريق العمل: Team Work

مجموعة من الأشخاص بمهارات مختلفة ومتعددة يعملون مع بعضهم البعض من أجل الوصول لهدف موحد في خلال فترة زمنية معينة يشاطرون فيها مهاراتهم المختلفة.

ثامن عشر : سياسة الجودة: Quality Policy

وهو منهج المؤسسة الذي يمتلكها من الوصول إلى مستوى جودة عالي يتيح لها فرصة أكبر لإكتساب رضا العميل.

تاسع عشر : أهداف الجودة: Quality Objectives

مجموعة الطموحات التي تضع المؤسسات خطة للوصول إليها بحيث تزيد من ثقة العملاء فيها ومن نجاحها.

عشرون: مؤشرات جودة الأداء: Quality Indicator

وهي مجموعة المعايير التي تصف جودة العمل والتي على أساسها يتم التقسيم.

واحد وعشرون: التوثيق: Documentation

وهي عملية كتابة وتسجيل كل بيانات العمل بالمؤسسة حتى يتكون للمؤسسة تاريخ ونقاط مرجعية تستطيع من خلاله تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين.

- أن يكون للمكتبة رؤية (Vision) تمثل طموحاتها وأهدافها على المدى الطويل.
- أن يكون لها رسالة (Mission) تمثل دستور للمكتبة معلن ويوضح مهمتها وجمهورها المستهدف.
- أن يكون لها إستراتيجية وهي مجموعة الخطط الموضوعة على المدى القصير والتي من شأنها تحقيق أهداف الجودة للإرتقاء بمستوى الخدمة في المكتبة.

- ويمكننا القول بأنه هناك عدة متطلبات لتطبيق نظام الجودة بالمكتبات الجامعية تتمثل في (1):

- 1- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات .
- 2- قياس الأداء للجودة.
- 3- إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الاداري والفني بالمكتبات .
- 4- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء .
- 5- تدريب وتعليم مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات .
- 6- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة.

الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) :

أنشئ الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مع نهاية ثمانينات القرن الماضي ، على الرغم من مرور قرابة الثلاثة عقود على إنشائه ، إلا أن دور الإتحاد فيما يتعلق بإعداد المعايير أو تثبيتها لم يكن بالدور المأمول حيث خلت أهدافه من أي شيء يتعلق بوضع أو إعداد أو ترجمة أو تعريب المعايير في مجال المكتبات والمعلومات لكنه مع مطلع عام 2013 تم الإعلان عن مشروع لإعداد معايير أعلم للمكتبات والمعلومات، وذلك بالاتفاق مع الإتحاد العالمي للمكتبات والمعلومات.

(1) علي عبد الصمد خضير . الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة ، مصدر سابق ، ص ص 590 -599.

International Federation of library Associations and institutions (IFLA)

ويقوم هذا المشروع بالتعاون مع مكتبة قطر الوطنية على ترجمة معايير الإتحاد العالمي للمكتبات والمعلومات ، وإتاحتها باللغة العربية مجاناً (1)

إدارة المكتبة:

من العناصر الأساسية في إدارة أي مكتبة من المكتبات ومنها المكتبات الجامعية أن تكون لتلك المكتبات رؤية واضحة تشرف بها المستقبل ورسالة تسعى لتحقيقها وأهداف واضحة لا تحتاج إلى تفسير أو توضيح أو شرح ، وذلك بشرط أن تتفق هذه جميعها مع رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة الأم وتتلائم معها.

فضلاً عما سبق يجب أن يكون هناك دعماً واضحاً للمكتبة من جانب المؤسسة الأم بما يعزز من قدراتها وإمكاناتها ، كما أن هذا الدعم لا بد أن يظهر في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، أيضاً في وجود لوائح تنظم العمل بالمكتبة وتضبط إيقاعه وتحدد الوظائف وتضع توصيفاً دقيقاً لها وتحدد السلطات والمسؤوليات ولم تشر معايير الهيئة القومية لضمان المعايير والجودة ضرورة وجود رؤية ورسالة للمكتبة ، ضرورة وجود لوائح وسياسات تنظم العمل.

ولم تشر المعايير إلى وجود أهمية لوجود دراسة ذاتية يجب أن تقوم بها المكتبة بغية التحسين والتطوير المستمرين للخدمات بما يلي إحتياجات المستفيدين الحالية وتطلعاتهم المستقبلية كما لم تهتم المعايير بالنواتج (Out Come) والدور الأساسي والأصيل للمكتبة في العملية التعليمية وكيفية قياس أثر المكتبة في عملية التعلم.

يجب مشاركة مديري المكتبات في مناقشة الميزانية الخاصة بهم، كما لم تشير المعايير إلى ضرورة تقديم أداء العنصر البشري وفقاً لمعايير محددة مثال أن يكون التوصيف الوظيفي الواضح للعاملين أحد معايير التقييم.

(1) الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) . الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في عشرين سنة ،

إعداد ناجية جموح ، مراجعة سعد الزهري ، ، 2009. ص 5-5

كما لم تشر المعايير على ضرورة وجود لوائح مكتوبة ومعلمة تضبط عمليات الإقتناء التي تلبى الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وتتلائم مع التغيرات في إهتماماتهم الحالية وتلبي إحتياجاتهم المستقبلية وتخدم المقررات الدراسية كما لم تشر إلى عمليات الجرد والإستبعاد وتوافر القدرة للمكتبة على تأمين مقتضياتها ضد الفقد أو الضياع أو التلف ، كما لم تشر المعايير إلى ضرورة وجود دليل تعريفى بأنشطة المكتبة وخدماتها وكذلك الإستمرارية في إصدار نشرات تعريفية بتلك الخدمات كما لم تشر المعايير إلى العمليات الفنية للمكتبة وهي محور الإرتكاز الأساسي وقلب العمل في المكتبة هو ما لا يدركه المستفيد ، كما لم تشر المعايير على ضرورة إقتناء المكتبة أحد النظم المتكاملة المبنية على الويب Web based integrated system حتي تتمكن من إتاحة فهارسها على شبكة الانترنت فضلاً عن إتاحتها لخدمات البحث في قواعد البيانات وأن يكون عمل المكتبة متفقاً ومتمشياً مع المعايير الدولية.

لم تشر المعايير إلى ضرورة ملائمة خدمات المكتبة لإحتياجات المستفيدين وتلبية إحتياجاتهم الحالية والمستقبلية ، ضرورة قيام المكتبة بتدريب هؤلاء المستفيدين على إستخدام مصادر المعلومات وضرورة أن يكون للمكتبة موقع على الإنترنت لكي يكون للمكتبة القدرة على تقديم خدمات تفاعلية.

لم تشر المعايير إلى كيفية أن تقوم المكتبة بتقييم أنشطتها وخدماتها وقياس رضا المستفيدين عن خدماتها وحساب معد لإستخدام التقنيات ووجود نظام لشكاوى أو المقترحات. كأحد عناصر استطلاع الرأي للمستفيدين (المستهدفون بالخدمات) وضرورة توافر آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين كما لم تشر المعايير إلى ضرورة التعاون مع مكتبات الجامعات الأخرى مثل الإعارة بين المكتبات.

وهكذا إتضح للباحثة أن عدم صدور معايير للمكتبات بصورة مستقلة بذاتها ، صدورها كجزء من كيان أكبر هو في الغالب معايير الترخيص والإعتماد الأكاديمي جعل السمة الغالبة على هذه المعايير أنها معايير خاصة بالتخريص والإعتماد الأكاديمي وليست معايير للمكتبات الجامعية يمكن تطبيقها من جانب كافة المكتبات الأكاديمية والجامعية .

أن المعايير في مجملها لم تكن شاملة لجوانب كثيرة تهتم المكتبات وقطاع المستفيدين منها ما يلي:-

- 1- تصب المعايير محل الدراسة من أعلى إلى أسفل ، حيث لم تتبنى المعايير آلية للمشاركة أو لأبداء الرأي بهدف الإفادة من ممارسات المكتبات الجامعية ، كما أنها لم تترك لها مساحة للإبداع أو للقيود .
- 2- يجب أن تكون المعايير نوعية وكمية مع الاهتمام بإحصاءات المكتبة ، ودعم العمل بها من جانب المكتبات خاصة فيما يتعلق بالمستفيدين والخدمات المقدمة لهم وعمليات تنمية المقتنيات والميزانيات ، وأن تكون هذه الإحصاءات لفترات زمنية لا تقل عن خمس سنوات حتى تتمكن المكتبة من حساب معدلات النمو، التخطيط للمستقبل وإجراء الدراسات والمقارنات بين الأوضاع الراهنة وما كانت عليه في الماضي.
- 3- أن تؤكد المعايير وتعلن صراحة أنها تضمن حماية حقوق الملكية الفكرية ، وعليها أن توضح دور المكتبة في هذه العملية وكذلك الأساليب والطرق التي تمكنها من أداء دورها في حماية حقوق الملكية الفكرية ومنع السرقات الأدبية.
- 4- لا بد من وجود آلية للمشاركة من جانب المكتبات الجامعية لإبداء الآراء وطرح وجهات النظر حول التطبيق وإمراعاة الاختلافات الفردية بين المكتبات.
- 5- أن توضح المعايير الأسس والأساليب التي يمكن للمكتبة أن تتبعها في هذه الدراسة وإن لم تبني ذلك من خلال نصوص المعايير ذاتها فإنه من الممكن أن يكون ذلك في الملاحق التي تذييل بها المعايير.
- 6- أن الملائمة بين الجامعة والمكتبة علاقة وطيدة للغاية ، وأن المكتبة أحد المرايا التي تعكس جودة العملية التعليمية داخل الجامعة.
- 7- لم تتعرض المعايير لدور المكتبة في خدمة المنتج وما هي أبعاده وحدوده ؟ وكيفية تقييم دور المكتبة في خدمة المنتج إذا ما قامت به؟
- 8- تكتسب تقنية المعلومات أهمية كبيرة في مؤسسات التعليم العالي من خلال دورها الرئيسي في سبيل الحصول على المعلومات بشكل دقيق وسريع ففي المكتبات

الجامعية التجهيزات الآلية وتطبيقاتها الحاسوبية في مكاتب مؤسسات التعليم العالي أهمية كبيرة ، وذلك من خلال تطورها لمستوى أداء الخدمات المكتبية وإختزان أكبر قدر ممكن من المعلومات وإسترجاعها بسرعة وسهولة ، كما تسهم تقنية المعلومات وبشكل كبير في حل مشكلات الحصول على معلومات ، حيث لم تعد هناك حدود مكانية أو زمانية تقف عائقاً في طريق العلماء والباحثين للحصول على المعلومة (1).

5/2معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد :

أنشئت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالقانون رقم (82) لسنة 2006 برئاسة الجمهورية ، وينص على أن هذه الهيئة تتمتع بالإستقلالية وتكون لها الشخصية الإعتبارية العامة،

أنشئت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالقانون رقم (82) لسنة 2006 برئاسة الجمهورية ، وينص على أن هذه الهيئة تتمتع بالإستقلالية وتكون لها الشخصية الإعتبارية العامة، وتتبع رئيس مجلس الوزراء ويكون مقرها مدينة القاهرة ، وللهيئة أن تنشئ فروعاً لها في المحافظات كما أصدر السيد/ رئيس الجمهورية قرار رقم (25) لسنة 2007 بإصدار اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

• تسعى الهيئة إلى التطوير المستمر للتعليم وضمان جودته وفقاً لمجموعة من المبادئ والقيم التي تؤكد الشفافية والموضوعية والعدالة والحرص على حداثة المؤسسات التعليمية ومنها جامعة الأزهر من أن تتمكن من تحقيق متطلبات المعايير القومية ، ومن ثم فإنها

(1) سالم محمد السالم (1420هـ) مكتبة الملك فهد الوطنية : دراسة لوظائفها ضمن بنية البناء الوطني

للمعلومات في المملكة العربية السعودية ، الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ص 40-45.

(2)الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد . دليل إعتامد مؤسسات التعليم العالي ، ط 3 ، يوليو 2015م ص5.

(3)الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد . دليل إعتامد مؤسسات التعليم العالي ، ط 3 ، يوليو 2015م ص16.

تحرص على تقديم كافة أشكال التوجيه والإرشاد والدعم لهذه المؤسسات بما يساعدها على التحسين المستمر لجودة مخرجاتها من خلال آليات موضوعية وواقعية للتقويم الذاتي والإعتماد.

• وللهيئة رؤية ورسالة ، أما الرؤية فهي أن يكون للهيئة كيان للإعتماد في التعليم معترفاً به عالمياً ، مشهوداً لقراراته بالمصداقية والموضوعية وقادراً على تطوير ذاته سعياً لضمان جودة التعليم وتحقيق التمييز والتنافسية لمخرجات مؤسساته المختلفة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي بما يخدم أغراض التنمية الشاملة ويحافظ على هوية الأمة.

• وأما الرسالة فهي الإرتقاء بمستوى جودة التعليم وتطويره المستمر وإعتماد المؤسسات التعليمية وفقاً لمعايير قومية تتسم بالشفافية وتتلاءم مع المعايير القياسية الدولية لهيكله ونظم وموارد وأخلاقيات العملية التعليمية والبحث العلمي والخدمات المجتمعية والبيئية وكسب المجتمع في مخرجاتها لتحقيق الميزة التنافسية محلياً وإقليمياً ودولياً ، ودعم خطط التنمية القومية الشاملة ، وتعزيز الإسهامات المعرفية والثقافية والبحثية لهذه المؤسسات.

• وتهدف الهيئة إلى ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال:

- (1) نشر الوعي بثقافة الجودة.
- (2) التنسيق مع المؤسسات التعليمية بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد مقارنات التطوير وآليات قياس الأداء، إسترشاداً بالمعايير الدولية، بما لا يتعارض مع هوية الأمة.
- (3) دعم القدرات الذاتية للمؤسسات التعليمية للقيام بالتقييم الذاتي.
- (4) تأكيد الثقة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي في مخرجات العملية التعليمية بما لا يتعارض مع هوية الأمة.
- (5) القيام بالتقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها طبقاً للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية ولكل نوع من المؤسسات التعليمية والهيئة في سبيل تحقيق أهدافها إتخذت ما يلزم من إجراءات وقرارات وعلى الأخص مايلي:.

- (أ) وضع السياسات والإستراتيجيات الخاصة بضمان جودة التعليم وإعداد تقارير التقييم والإعتماد والاجراءات التنفيذية اللازمة لذلك وإعلام المجتمع بمستوى المؤسسات التعليمية وبرامجها ومدى قدرتها على تقديم الخدمة التعليمية وفقاً لرسالتها المحلية.
- (ب) وضع آليات نشر الوعي بثقافة الجودة والتطوير لدى المؤسسات التعليمية والمجتمع.
- (ج) وضع المعايير والإجراءات لقياس مدى إستيفاء المؤسسة التعليمية لشروط الإعتماد.
- (د) وضع أسس وآليات إسترشادية لقيام المؤسسات التعليمية بالتقويم الذاتي .
- (هـ) وضع أسس وقواعد إجراءات الرقابة والمتابعة الدولية للإعتماد والمراجعة والتفسير المستمر لها في ضوء المتغيرات التربوية والعلمية.
- (6) تقويم البرامج والأداء في المؤسسات التعليمية ، من حيث البنية الأساسية والأنشطة الطلابية والمجتمعية والمناخ التربوي وثقافة التعليم والتعلم والبحث العلمي.
- (7) إصدار شهادات الإعتماد وتجديدها وإيقافها وإلغاؤها في حالة عدم إستيفاء الحد الأدنى من شروط الإعتماد على شهادة الإعتماد ، والعمل على نشر ثقافة الجودة بمشاركة كافة مؤسسات المجتمع المدني.
- (8) إقتراح آليات تقويم المؤسسات التعليمية في سياق معايير الجودة لجميع جوانب المنظومة وهي الإدارة ، التحصيل الدراسي (نتائج الامتحانات)، الفعالية الكلية للمؤسسة في تحقيق المهام المنوطة بها وعلاقتها بالمستويات التابعة لها ومؤسسات المجتمع المدني والخدمات والأنشطة الطلابية، الموارد والمعامل، المستحدثات التكنولوجية، التجهيزات والأدوات، العلاقات الاجتماعية، المناخ المؤسس الحافز للإنتاج العلمي .
- (9) إعادة شهادات الإعتماد ومشروعات قرارات تجديدها أو إلغائها وفقاً لما يقرره مجلس إدارة الهيئة وعرضها على رئيس مجلس الادارة لإصدارها. أما إدارة المعلومات بالهيئة فتختص بالآتي:ـ
- (أ) إعداد قاعدة بيانات ومعلومات عن كافة المؤسسات التعليمية بالتنسيق مع أجهزة الدول المعنية.

(ب) تحليل البيانات والمعلومات ومعالجاتها إحصائياً وعرضها على قطاع الإعتماد بالهيئة للمحادثة في إتخاذ القرارات الخاصة بعملية التقويم وإصدار شهادات الإعتماد.

(ج) نشر التقارير عبر الموقع الالكتروني للهيئة بحيث يمكن لكافة المؤسسات التعليمية الإفادة منها .

(د) نشر كل ما يستجد عالميا في مجال تحديث معايير ومؤشرات الجودة ، كما تشتمل الهيئة على إدارة المواصفات وتحديد معايير الجودة ، وتختص بالآتي:

• د/1 تحديد معايير الجودة للمؤسسات التعليمية بما لا يقل عن المعايير القياسية وعرضها على مجلس الادارة.

• د/2 تحديد مقاييس لمؤشرات الجودة والإعتماد المؤسسى.

• د/3مراجعة وتطوير مقاييس الجودة طبقا للبيئات التعليمية المختلفة.

10) تقديم المشورة للمؤسسات التعليمية التي لم تحقق المستويات المطلوبة من الجودة ، وذلك من خلال تقارير مكتوبة تبين جوانب القصور وما يلزم إتخاذه من إجراءات لتلافيها لتحقيق مستوى الجودة المطلوب .

11)مراجعة وتطوير المعايير القياسية ومؤشرات قياس عناصر جودة التعليم بالتنسيق مع جميع الجهات صاحبة المصلحة والمستفيدين من الخدمة التعليمية.

12)الترخيص للأفراد ومنظمات المجتمع المدني وغيرها ممن تتوافر فيهم الشروط والمواصفات التي تحددها الهيئة بممارسة أعمال التقويم والقيام بزيارات المراجعة للمؤسسات التعليمية وإستعانة الهيئة بهم في هذه الأعمال .

13) إقتراح التعديلات المتعلقة بأهداف ونظام عمل الهيئة في ضوء المستجدات والتطورات .

14) إقامة علاقات تبادلية مع هيئات ومنظمات ضمان جودة التعليم، والإعتماد النظرية على المستويين الاقليمي والدولي بهدف الإعتراف المتبادل بشهادات الإعتماد وفق ثوابت الأمة.

15) المشاركة في المؤتمرات الدولية وتنظيم مؤتمرات محلية إقليمية ودولية لنظم وأنشطة الجودة والإعتماد في التعليم.

وتضم الهيئة عدة إدارات منها :

• إدارة الاعتماد: وتختص بالآتي:

- 1) تلقي طلبات الاعتماد ومراجعة كافة المستندات اللازمة وإستيفائها .
- 2) تحديد قواعد إختيار أفراد ومنظمات المجتمع المدني وغيرها للمشاركة في عملية التقييم.
- 3) ترشيح أفراد ومنظمات المجتمع المدني وغيرهم تمهيدا للترخيص لهم بالقيام بأعمال التقييم للمؤسسة التعليمية وإمساك السجل الخاص بقيدهم.
- 4) تقديم إرشادات وخطوات محددة للقائمين على عملية التقييم، تقديم المشورة الفنية والإدارية والمعاونة للمؤسسات التعليمية الراغبة في الحصول .
وتقع المكتبة ضمن الإمكانيات المتاحة للتعليم والتعلم.
وتشمل أسئلة يجاب عليها بمستوفٍ أو غير مستوفٍ.
- 1- هل التجهيزات المتاحة تتفق وطبيعة نشاط المكتبة وأعداد الطلاب؟
- 2- هل تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت/اشترك في دوريات الكترونية متخصصة/كتب الكترونيةإلخ) المستخدمة في المكتبة متاحة للفئات المختلفة المستهدفة؟
- 3- هل تتوفر الأعداد والمؤهلات المناسبة من العاملين بالمكتبة ؟
- 4- ما مدى تنوع وحدات المراجع والدوريات؟
- 5- ما هي نسبة المستفيدين من خدمات المكتبة إلى العدد الاجمالي (طلاب / أعضاء هيئة تدريس / أعضاء الهيئة المعاونة) ؟

ولقد أرجأت الهيئة الاعتماد لكلية العلوم التي تعمل بها الباحثة للأسباب التالية:-

- 1- لا تتوفر للمكتبة التجهيزات المطلوبة والمناسبة لأعداد الطلاب فلا تتوفر خدمة التصوير ولا توجد شاشات للفهرسة ولا توجد تكنولوجيا معلومات بالمكتبة حيث لا يوجد سوي جهاز كمبيوتر واحدولا يتوفر إمكانية الإتصال بالإنترنت،ويوجد بالمكتبة الأعداد والمؤهلات المناسبة من العاملين ،أغلبية المراجع العلمية المعروضة في المكتبة حديثة ولكن

80% منها نسخة وحيدة، ولا يوجد دوريات علمية متخصصة أو كتب إلكترونية، كما أن نسبة المستفيدين من خدمات المكتبة الي العدد الإجمالي ضئيل جدا لا يتعدى 5% وذلك بالإطلاع علي سجل المترددين.

ومن هنا يتضح لنا أن هذه المعايير غير كافية بالمرّة لتقييم مكتبات الكليات داخل جامعة الأزهر وتأهيلها للحصول على الاعتماد أما عن ذكر تنمية قدرات ومهارات العاملين في مجال المكتبات فلم يذكر على الإطلاق وإنما ركز فقط على أعضاء هيئة التدريس / الهيئة المعاونة.

• أما الرضا الوظيفي لقيادات الإدارية والعاملين فينحصر في عمل الإستقصاءات وتقارير المتابعة، أن تضع المؤسسة خطة للتدريب بناء على الإحتياجات وأن تغطي المهارات المختلفة كالمهارات الإدارية والسلوكية والفنية المتخصصة (بدون تعريفها أو ماهيتها) وأن تراجع المؤسسة محتويات البرامج التدريبية بناء على التغذية الراجعة من المتدربين والأثر الذي أحدثه التدريب في الأداء . (وهو لا يحدث غالباً) أما في نظم تقييم أداء القيادات الإدارية والعاملين فينحصر في :

- إستطلاع آراء القيادات الادارية والعاملين حول مدى مصداقية النظم الحالية المستخدمة في تقييم الأداء .

• تستحدث المؤسسة معايير كمية ونوعية مبتكرة لتقييم القيادات الإدارية والعاملين مع توافر آليات موثقة لتعظيم الإستفادة من الموارد البشرية المتاحة للمؤسسة وكما نرى فهي عبارات إنشائية عامة لا يمكن تحديدها أو الاقتداء بها في خطوات سير العمل.

• حتى في الجزء الخاص بملائمة المباني لم يتم ذكر المكتبة وأكتفت المعايير بأن يكون للمؤسسة مبانٍ ملائمة من حيث التصميم والمساحة وطبيعة نشاط المؤسسة وأن تكون مناسبة مع أعداد الطلاب مع عدم ذكر أي مؤشرات رقمية أو معيارية تسترشد بها المؤسسات التعليمية .

• وفي الإمكانيات المتاحة للتعليم والتعلم ذكرت المكتبة مرة أخرى في كلمات إنشائية عامة وإقتصر دور تكنولوجيا المعلومات بها على الإنترنت أو الإشتراك في دوريات إلكترونية متخصصة وأن يتم تقييم خدمات المكتبة فقط من خلال مراجعة وتحليل لنسب المستفيدين من هذه الخدمات سنوياً من طلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.

• وفي إعداد الدراسة الذاتية لكل كلية متقدمة للإعتماد ، لم يتم إشراك العاملين بالمكاتب في وضع آرائهم ومقترحاتهم ضمن فريق الإعداد وأكتفت الهيئة بإعتماد المراجعون المعتمدون وأسلوب الملاحظة لجمع الأدلة.

• أما نتائج عملية التقييم فتتخصص في ثلاث حالات فقط :

أ- منح الإعتماد: الإعتماد للكلية في حالة إستيفاء المؤسسة لمعايير الإعتماد و يتم منحها شهادة الإعتماد ، الإعلان عن هذا المنح بإضافة أسم المؤسسة لسجل المؤسسات المعتمدة بسجلات الهيئة ، بموقعها الإلكتروني ، إخطار الوزارات والجهات المعنية بنسخة من القرار مع إتاحة الاطلاع عليه للجميع.

ب - إرجاء في قرار الإعتماد:

- إذا تبين من عملية التقييم وجود قصور بسيط في إستيفاء بعض المعايير ، يربحاً البت في قرار الإعتماد وتحدد المؤسسة التعليمية المدة اللازمة لإستيفاء جوانب القصور بما لا يجاوز المدة المنصوص عليها في القانون.

• ج - عدم الإعتماد:

- وهو يتم في حالة المؤسسات التي يتبين من عملية التقييم الأولى عدم إستيفائها لمعايير الإعتماد أو تلك التي منحت مهلة إضافية وأسفرت عملية إعادة التقييم عن عدم قدرتها على إستيفاء تلك المعايير فإن قرار الهيئة يكون بعدم الإعتماد ويحال أمر المؤسسة إلى الوزير المختص ويتخذ قرار الإحالة تقريراً من الهيئة يوضح المعايير والمؤشرات والعناصر التي لم تطبقها المؤسسة ، مستوى العجز في إستيفائها وما يجب على المؤسسة القيام به حتى يتسنى لها الحصول على الإعتماد.

- وفي هذه الحالة فهناك شروط للمؤسسات التي تريد أن يتم إعتمادها مرة أخرى بعد رفضها مثل موافقة الجهة التابعة لها ، أو السلطة العليا المختصة على أن يكون ذلك بعد مرور عام كامل على الأقل من تاريخ قرار الهيئة بعدم الإعتماد.

• أما مرحلة ما بعد التقييم فتتخصص في:

- متابعة المؤسسة المعتمدة خلال فترة صلاحية الشهادة لإجراءات المتابعة والمراجعة الدورية ، من خلال التقارير الذاتية السنوية التي تقدمها المؤسسة وما تقوم به الهيئة من زيارات للتأكد من إستمرارية مقومات الإعتماد.

. إذا تبين من أعمال المتابعة أو المؤسسة التي تم إعتماها فقدت أحد الشروط المقررة للإعتما أو ارتكبت أية مخالقات أو تعديلات في نشاطها أو برامجها بما يجعلها غير مستوفية لمعايير التقييم والإعتما كان لمجلس إدارة الهيئة وقف أو إلغاء الإعتما حسب جساممة المخالفة.

- تسري صلاحية شهادة الإعتما التي تمنحها الهيئة للمؤسسة التعليمية لمدة خمس سنوات ويتم تجديدها بالإجراءات ذاتها والقواعد المطبقة للإعتما أول مرة مع الإلتزام بأن تتقدم المؤسسة بطلب تجديد الإعتما خلال الشهر الأول من السنة الأخيرة من مدة سريان الإعتما السابق.

- يرفق بالطلب آخر تقرير للجان الإعتما عن المؤسسة.
- تسدد المؤسسة رسوم إعادة التقييم والإعتما المحددة من الهيئة والمعلنة على موقعها الإلكتروني.
- يوضع في الإعتبار تقييم مدى التطور الذي حققته المؤسسة خلال الفترة المنقضية منذ إعتماها الأخير.

ولقد تم إعتما كلية العلوم-بنات-جامعة الأزهر فى عام 2017 بالرغم من وجود نقص كبير فى الأجهزة والإمكانات المادية والبشرية والتأمينية وهذا يدلنا على أن عملية الإعتما مجرد عملية روتينية وإستيفاء الأوراق اللازمة دون وضع فى الإعتبار ملائمة الكلية أو مكنتاتها للمعايير المطلوبة.

6/2 مقارنة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وبعض المعايير الأخرى:-

تقع المكتبة ضمن الجزء الثاني من معيار الفعالية التعليمية وهو المحور الرابع منها (التعليم والتعلم) والتسهيلات المادية وهو معيار حاكم لابد أن تجتازه المؤسسة بنسبة 75% علي الأقل لتحصل علي الإعتماد ويتكون من (1)

- 1- وجود إستراتيجية للتعليم.
- 2- التعليم الذاتي .
- 3- سياسة المؤسسة في معالجة مشاكل التعليم.
- 4- التدريب الميداني.
- 5- نظم التقويم.
- 6- إدارة الإمتحانات.
- 7- مساعدات التعليم المختلفة (ورش معامل-ملاعب-مراسم)
- 8- المكتبة ويشترط بها:-

- 1- المساحة مناسبة لعدد الطلاب .
- 2- الإضاءة والتهوية.
- 3- المصادر المتنوعة وخدمات التصوير.
- 4- تكنولوجيا الإتصالات.
- 5- كفاءة الإدارة.
- 6- كفاءة العاملين وعددهم.
- 7- وجود آلية لتلقي الشكاوي ومعالجتها.
- 8- وجود آلية لقياس رضا المستفيدين.

(1) الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، دليل اعتماد مؤسسات التعليم العالي 2017 ، ص 20.

9- عمل إحصاءات دورية.

ويتم الإجابة علي التساؤلات من قبل الجهة المراد إعتماها علي:-

- 1- هل التجهيزات المتاحة تتفق وطبيعة نشاط المكتبة وأعداد الطلاب ؟
 - 2- هل تكنولوجيا المعلومات (الانترنت / إشتراك في دوريات إلكترونية متخصصة / كتب إلكترونية ... الخ المستخدمة في المكتبة متاحة للفئات المختلفة المستهدفة ؟
 - 3- هل تتوفر الأعداد والمؤهلات المناسبة من العاملين بالمكتبة؟
 - 4- ما مدي تنوع وحداثة المراجع والدوريات؟
 - 5- ما هي نسبة المستفيدين من خدمات المكتبة إلي العدد الإجمالي (طلاب - أعضاء هيئة تدريس - أعضاء الهيئة المعاونة)
- ولاحظت الباحثة أن تلك التساؤلات الخمسة لا تكفي للإحاطة بكل جوانب المكتبة كي تحصل الكلية علي معيار الجودة.
- أما المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية:- فقد أخذ بالتفصيل لكل النواحي المتعلقة بالمكتبات من:

1-تصميم المباني وتوزيع المساحات (1)

وينقسم إلي الموقع والتصميم الداخلي ويتضمن إحدي عشر شرطا يجب توافرها عند تصميم مبني المكتبات الجامعية ثم توزيع المساحات ويتضمن تسعة شروط عند تحديدها .

مساحة المكتبة:-

ويقصد بها المساحة الإستخدامية وكيفية تحديدها ثم منطقة المدخل ووصفها وصفا تفصيليا ، منطقة المستفيدين والتي تتضمن أماكن للقراءة والإطلاع ، خلوات بحثية

(1) شريف كامل شاهين ، أسامة السيد ،محمود، يسريه عبد الحليم زايد . المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية .-القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، 2014 ، ص 69.

ومقصودات الدراسة الجماعية ، العمل المركز ، الإستشارات السريعة ، التدريب ، التعلم والتدريس.

والإستتساخ ودورات المياه ، أن تحسب المساحة الإجمالية للمستفيدين علي أساس ما بين 15-20% من عدد الطلاب بالجامعة علي أن يخصص لكل طالب مساحة 1,25م .

ثم تتناول منطقة الإعاقة وشروط تحديد حجم المساحة المطلوبة والتجهيزات الخاصة به ، ثم منظمة خدمة المراجع والمعلومات ، أماكن الخدمات الخاصة ومنطقة المجموعات ، الشروط التي ينبغي مراعاتها قبل حساب المساحة المطلوبة لمجموعة المكتبة من:-

1- عمق الرف ، عدد الرفوف ، عرض الممر ، مساحة المحور المركزي ، معدلات أطوال الترفيف ، سعة الرف ، منطقة المعارض والأحداث ثم منطقة العاملين والعمليات الفنية ومساحات أخرى مساندة للإدارة ، المنطقة الخارجية ،القضايا الفنية للمبني من شروط التخزين، الضوء والإضاءة ، الأرضيات ،التهوية ، المستويات الصوتية والسمعية ، الأسقف ، الأثاث والتجهيزات .

كما تناولت كيفية التخطيط لمباني المكتبات ، أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات .

2- بناء المجموعات وتنميتها فتناولت بالتفصيل المعايير العامة لسياسة تنمية المجموعات ، معايير الإختيار والتزويد ، معايير الجرد والإستبعاد.

3- أما أنظمة الإجراءات الفنية فتناولت المعايير العامة ، الأدوات الإسترجاعية ، مساحة العمل الفني وتجهيزاته والنظم الآلية ومواصفاتها .

4- تناولت خدمات المكتبات التقليدية مثل خدمة الإرشاد والتوجيه ، الخدمات المرجعية ، خدمات الإعاقة والحجز وأخيرا خدمات المعلومات الرقمية .

5- سياسة تسويق الخدمات وألياته والحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية .

معايير الإتحاد العربي للمعلومات والمكتبات .

وتشمل تصميم المباني وتوزيع المساحات، أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات وسياسات بناء المجموعات وتنميتها ،أنظمة الإجراءات الفنية والفهرسة ،والتصنيف ،التحليل الموضوعي.

النظم الألية من نظم إدارة المكتبات ونظم الأرشيف الإلكتروني ونظم المكتبات الرقمية ،خدمات المعلومات التقليدية والرقمية ،سياسة تسويق الخدمات والبرامج والحملات الدعائية.

وأخيرا المواقع الإلكترونية للمكتبات.

هذا ويتضمن كل عنصر من هذه العناصر عدد من المؤشرات التفصيلية إضافة غلي تحليل (swot) الذي تعتمده كذلك مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الاعمال FIBAA. وكمثال علي المعايير المطبقة في بعض البلاد العربية:-

معايير وتعليمات الاعتماد العام للجامعات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

يجب أن تراعي الجامعة عند إنشاء مبني المكتبة المعايير الأتية⁽¹⁾

1- توفير مساحة في المكتبة لأغراض الإعتماد العام(50،م) لكل طالب مسجل في الجامعة علي ألا تقل المساحة عن (1000)م² كحد أدني.

2- توفير عدد من المقاعد في المكتبة بحيث تستوعب 10% من مجموع عدد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس الكلي في وقت واحد.

3- تخصيص ما مساحته 4م² لكل 1000 مجلد.

(1) هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي رقم 20 لسنة 2007 على الإنترنت .

4- إقتناء وتنمية مجموعات من مختلف مصادر المعلومات وذلك بمعدل 10 عشرة عناوين لكل طالب كحد أدني ،علي ألا يقل عدد العناوين في المكتبة عن عشرة آلاف عنوان عند التأسيس.

5- توفير دوريات لكل مجال معرفي من الدوريات الجارية بنوعها الورقية والإلكترونية في كل تخصصمرخص للجامعة لأغراض الإعتماد العام ، وتوفير هذه الأعداد لمدة خمس سنوات سابقة علي الأقل وبأشكال مختلفة ورقية وإلكترونية ومصغرات فيلمية وأقراص مدمجة..الخ وفي حالة الإشتراك الإلكتروني يتوجب علي الجامعة أن توفر للطلاب إمكانية الحصول علي نسخ ورقية عن الأبحاث التي يحتاجون إليهاحد أدني 150 صفحة مطبوعة مجانا لكل طالب في الفصل الواحد ،وفي جميع الحالات يتوجب علي الجامعة توفير ما لا يقل عن 50% من مجموع عناوين الدوريات المطلوبة للتخصص بصورتها الورقية .

6- توفير المراجع الأساسية اللازمة للبحث والدراسة كالمعاجم اللغوية (القواميس)، دوائر المعارف(الموسوعات)ومعاجم التراجم والسير ،والأدلة والكتب الثانوية، الأطالس، البليوجرافيات ..الخ باللغتين العربية واللاجنبية.

7- تنظيم مجموعات المكتبة بسلسلة من الإجراءات الفنية كتسجيلها وإدخالها وفهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة لها وفق أحدث ماتطبقه المكتبات الجامعية من أنظمة وقواعد ومعايير دولية وكذلك إجراءات حفظها وترميزها .

8- تقديم الخدمات المعلوماتية من مراجع وإرشاد وإعارة وحجز وتصوير وطلب مصورات للمواد غير المتوفرة في المكتبة للباحثين والدارسين .

9- حوسبة الخدمات المعلوماتية وفق أحدث الأنظمة الحاسوبية المتاحة لهذا الغرض،وذلك لمواكبة المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات .

10- تخصيص اجهزة حاسوب شخصية أو شاشات حديثة وذلك بواقع شاشة واحدة لكل 300 طالب لإستخدامها كفهارس آلية من قبل الطلبة والباحثين.

11- تعيين عدد من الموظفين في المكتبة بواقع موظف واحد لكل 500 طالب علي أن لا تقل نسبة المتخصصين في علم المكتبات أو تكنولوجيا المعلومات عن 50% من مجموع عدد الموظفين بالمكتبات.

12- أن تكون قاعات المكتبة مكيفة ومؤثثة بالأثاث اللازم لجلوس الطلبة من كراسي وطاولات وخزائن ورفوف ومكاتب للعاملين فيها وذلك بواقع رف لكل 25 مجلد من الرفوف المفتوحة.

13- يجب أن تؤهل الممرات ورفوف الكتب والطاولات لإستعمال ذوي الإحتياجات الخاصة، كما يجب توفير غرفة خاصة للأشخاص المصابين بإعافة في البصر أوالسمع أو الذين يحتاجون للمساعدة في القراءة .

14- يجب تزويد المكتبة بأجهزة إنذار أوتنبه ضوئي وسمعي في حالات الخطر،وأشرطة دليلية نحو مخارج الطوارئ وأماكن الإخلاء،العمل علي توفير جهازي حاسوب علي الأقل خاصين بالطلبة المكفوفين.

أما المعايير الدولية كالمنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO فتقدم تقريرا فنيا يعتبر مرشدا للتخطيط لمباني المكتبات بصفة عامة والمباني الأكاديمية بصفة خاصة ، كما يقدم بيانات يمكن أن يعتمد عليها عند إنشاء مبني جديد أو إعادة تصميم مبني مكتبة موجودة بالفعل ، أو تحويل مبني للإستخدام كمكتبة ، كما يغطي هذا التقرير بعض الجوانب المتعلقة بنظم الأمن والسلامة ، نظم النقل ، التهوية ، الإضاءة والعزل الصوتي والصيانة (1)

أما الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها الإفلا IFLA فقد قام قسم التزويد وتنمية المجموعات التابع للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها الإفلا بإصدار

(1) معايير الأيزو Iso في مجال المكتبات والتوثيق على الإنترنت.

مجموعة من الخطوط الإرشادية التي تلقي نظرة شاملة علي سياسة تنمية المقتنيات وتتضمن العناصر الأتية⁽¹⁾

- 1- دواعي وجود سياسة مكتوبة لتنمية المقتنيات.
 - 2- الإختيار.
 - 3- التخطيط.
 - 4- العلاقات العامة.
 - 5- التعاون وتشاطر المصادر .
 - 6- عناصر سياسة تنمية المقتنيات.
 - 7- تمهيد.
 - 8- عناصر عامة (أنواع المصادر, اللغات، الأشكال ،مصادر التمويل , السياسة تجاه الهدايا وسياسات الإستبعاد ، التنمية والحفظ.
- وترى الباحثة من خلال تلك المقارنة :
- يجب علي مكتبات جامعة الأزهر عدم الإعتماد فقط علي معايير الهيئة القومية للإعتماد والجودة ،إنما التوسع في الإرتكاز علي معايير عربية مثل الإتحاد العربي للمعلومات والمكتبات أو دولية مثل الأيزو .

(1) الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات على الإنترنت

الفصل الثالث

الإتجاهات الراهنة في المكتبات الجامعية بجامعة الأزهر نحو الجودة

تمهيد

1/3 نبذة عن جامعة الأزهر .

2/3 مركز ضمان الجودة والتدريب بجامعة الأزهر.

3/3 المعايير في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة .

تمهيد:

تسعى الكثير من الجامعات في العالم الآن لتحقيق الجودة ، ومن ثم الحصول على الإعتماد الدولي و الذي ينتج عنه أن تصبح شهاداتها معتمدة دوليًا حتى يصبح خريجوها قادرون على العمل بهذه الشهادات في أي مكان في العالم ، وبما أن المكتبة الجامعية تحتل مكان القلب من الجامعة ، لما لها من دور فعال وحيوي في إمداد الجامعة بمصادر التعلم والتعليم والبحث العلمي ولتعيينها على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها ، فإنه بدون مكتبة جيدة لن يكون هناك جامعة جيدة ، والمكتبات الجامعية في أي بلد في العالم هي مرافق معلومات أساسية قد تكون الأقوى والأبرز والأكثر نشاطًا وتفاعلاً ، لها أدوار متعددة و يجب ألا نرضى في جامعة الأزهر بغير تمييز مكتباتها الجامعية ، التي تتجه الآن نحو الإعتماد الأكاديمي ، فالمكتبات الجامعية مطالبة بالعمل المعياري الذي يتوافق وإحتياجات مجتمع الطلاب ، والأساتذة ، والبرامج الأكاديمية ، والمجتمع المحيط بالمكتبة ضمن الجزء الثامن من معيار الفاعلية التعليمية ، والمحور الرابع من التعليم والتعلم والتسهيلات المادية وهو معيار حاكم لا بد أن تجتازه المؤسسة بنسبة 75% على الأقل لتحصل على الإعتماد (1)

ولقد تم التنسيق بين الهيئة ومركز ضمان الجودة والتدريب بالأزهر لتقديم الدعم الفني للفئات المستهدفة وفقاً لخطة الإحتياجات التدريبية للموارد البشرية وتشمل تأهيل القيادات في العملية التعليمية و في إجراء عمليات التقويم الذاتي وإعداد الدراسة الذاتية للمؤسسات التعليمية ، من هنا وضعت الهيئة خطة لدعم الكليات الأزهرية وتأهيلها للإعتماد خلال أربع سنوات ، ذلك منذ سبتمبر 2014 .

كما تستهدف الهيئة دعم 18 كلية للتقدم للإعتماد وهي :

الدراسات الإسلامية والعربية(بنين القاهرة) . الشريعة والقانون (القاهرة) . أصول الدين (بالقاهرة) . البنات الأزهرية (بالعاشر من رمضان) . الدراسات الإسلامية (أسوان) . القرآن الكريم (طنطا) . اللغات والترجمة (بالقاهرة) - الطب بنين (القاهرة) . الصيدلة بنات (القاهرة) . العلوم بنات (القاهرة) . الهندسة (القاهرة) . الصيدلة بنين (القاهرة) . الصيدلة بنات (القاهرة).

(1) الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، دليل إعتامد مؤسسات التعليم العالي ، 2010 ص25 .

علوم (أسيوط) . الدعوة الإسلامية (القاهرة) . وتشمل الخطة دعم جميع كليات الأزهر البالغ عددهم 80 كلية للتقدم خلال الأربعة أعوام القادمة .

ولقد بدأ إهتمام الجامعة بقطاع المكتبات مع صدور القانون 153 لسنة 1961 بشأن تطوير الأزهر والذي تم بموجبه إنشاء وتمويل مكتبات الكليات الجامعية التي كانت تمارس نشاطها العلمي وهي : كلية الشريعة والقانون . كلية أصول الدين والدعوة . كلية اللغة العربية ، أما بشأن المكتبة المركزية ، فقد عانت طويلاً من إفتقارها للمبنى اللائق ، وفي عام 1965 أضيف إلى عهدها مجموعات كتب المؤتمر الإسلامي ، ولكن مع إطلالة عام 1988 قدم دعم كامل للمكتبة وبلغ إنشاء المبنى الحالي للمكتبة وتجهيزه من قبل اليونسكو 5 مليون جنيهه وأفتتح المبنى عام 1992 م .

وفي عام 2017 تم اعتماد لائحة جديدة لمكتبات جامعة الأزهر ، التي لم تحدت منذ عام 1966.

ولكي نقيم مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة المتقدمة للحصول على الجودة أو التي حصلت عليها بالفعل لابد أولاً من التعرف على ماهية ودور المكتبة الجامعية في عملية البحث العلمي.

إن الغاية الحقيقية لوجود المكتبات الجامعية هي:- تقديم الخدمات إلى المجتمع الجامعي بفئاته المختلفة ، من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا والباحثين سواء خارج أو داخل الجامعة ، فضلاً عن طلبة المرحلة الجامعية الأولية⁽¹⁾

وحتى تستطيع المكتبات الجامعية تقديم الخدمات إلى المجتمع الجامعي بفئاته تحتاج إلى توافر اللوائح والتشريعات والقواعد التي تحكم وتنظم سير العمل داخل المكتبات الجامعية ، كما تتطلب توفر مجموعة من المقومات الأساسية، وهي:

(1) أحمد بدر. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها.- القاهرة : دار غريب ، 2001 ص ص 23

التنظيم الإداري، الهيكل التنظيمي، والمبنى والتجهيزات المادية، المجموعات المكتبية والقوى البشرية المؤهلة لتقديم هذه الخدمات، بالإضافة إلى توافر الموارد المالية التي تضمن استمرار المكتبات في تأدية وظائفها⁽¹⁾

هناك جملة من الوظائف يجب على المكتبات الجامعية القيام بها من أجل تحقيق الأهداف المنوط بها تحقيقها نذكرها في:

- (1) إقتناء جميع المصادر والمراجع والدوريات ، وبقية أوعية المعلومات والوثائق التي تفيد جميع التخصصات بصورة هادفة لخدمة المناهج الدراسية والبحث العلمي بمختلف الوسائل من شراء وإشتراك وتبادل وإهداء .
- (2) إعداد المجموعات المشار إليها إعدادًا فنيًا وفق المعايير العالمية الموحدة ، تنظّمها تنظيمًا علميًا بالطرق التقليدية أو الآلية .
- (3) تنشيط إستخدام هذه المجموعات من خلال التعريف بها بوضع الأدلة والنشرات والفهارس وتسهيل سبل الوصول إليها .
- (4) تعليم وتدريب المستفيدين على إستخدام المكتبة ومحتوياتها عن طريق إلقاء محاضرات وإقامة الدورات .
- (5) تطوير المهارات الفنية للعاملين في مكتبات الجامعة عن طريق إقامة الدورات التدريبية والتأهيلية .
- (6) التعاون والتنسيق مع المكتبات الجامعية في البلد وخارجه في شتى المجالات وتوفيرًا للجهود والنفقات وتوحيد أسس الأعمال .
- (7) إقامة وحضور الندوات والمؤتمرات ذات العلاقة بأعمال المكتبات، وإقامة معارض الكتب والمشاركة فيها .

(1) أحمد بدر (مصدر سابق). ص 25.

كي تحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها الخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات ، تيسير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت وأقل جهد ممكن .
ولقد عرفت الخدمة المكتبية بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لإستخدام الكتب وبحث المعلومات⁽¹⁾

كما تعرف بأنها : كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية⁽²⁾

ولقد حدد د.حشمت قاسم مفهوم خدمات المعلومات حيث أشار الي أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية ويشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والاجراءات الفنية ,ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات ومن امثلة خدمات المعلومات : البحث في الإنتاج الفكري ,خدمات الإحاطة الجارية ,البحث الانتقائي للمعلومات...الخ⁽³⁾

مما تقدم يمكننا القول بأن الخدمة المكتبية هي الأنشطة والعمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأيسر الطرق من أجل إشباع رغباته من المعلومات.

-
- (1) ربحى مصطفى عليان. خدمات المعلومات .- عمان : دار صفاء ، 2010 ص ص 20 -27.
 - (2) غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .- عمان : دار الصفاء ، 2002 ، ص ص 25-30
 - (3) حشمت قاسم .خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها .- القاهرة : مكتبة غريب ، 1993 ، ص 20 - 25.

يقسم معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات الخدمة إلى خدمات غير مباشرة تتمثل في الخدمات الفنية التي تضم خدمات التزويد والاقتناء ، خدمة الفهرسة، التصنيف والتكشيف، الإستخلاص وخدمات مباشرة موجّهة للقراء والممثلة في خدمات الإعارة، الخدمات الإعلامية وغيرها، وهي كالآتي:

- متابعة المواد المتأخرة، تذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني.

الخدمات المرجعية:

تعرف بأنها: عملية مساعدة القراء على اختلاف مستوياتهم في الحصول على الإنتاج الفكري عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام وتحتاج هذه الخدمة عنصرين رئيسيين لكي تقدم بشكل فعال وشامل وسرعة⁽¹⁾

- (1) مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والبرامج الجغرافية والأعمال الببليوجرافية المختلفة.
- (2) أخصائي مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم بالإضافة إلى الثقافة الواسعة وأجندة اللغات والشخصية المقبولة.

وتقسم هذه الخدمات إلى نوعين: خدمات مرجعية مباشرة وتشمل الإجابة على الأسئلة المرجعية، وإرشاد الرواد وتوجيههم، تدريب المستفيدين على إستخدام المراجع، أما النوع الثاني فهي خدمات مرجعية غير مباشرة، وتشمل: إختيار المراجع المناسبة وترتيبها وتقسيمها.

(1) سهام عمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : الدراسات الجامعية الميدانية لمكتبات جامعة فيصل. رسالة دكتوراه. ص 38

الخدمات الببليوجرافية :

وتعد هذه الخدمات على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا، ولهذا تعتبر أساسية وضرورية في المكتبات، وتكثر أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري، وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته ، تعقد إحتياجات وأهمية الوقت.

وتتطلب هذه الخدمة (1):

- ملفات وميول المستفيدين بالوثائق.
- أدوات البحث.
- مقابلة اهتمامات المستفيدين بالوثائق.
- تهدف خدمات البث الانتقائي للمعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية:
- توفير وقت وجهد المستفيد في الإطلاع الفكري في المواضيع التي تهمة وفي البحث عن الإصدارات الجديدة في مجال تخصصه.
- تكوين ملفات خاصة تضم المستخلصات التي تهتم بالباحثين.
- التعريف بمصادر المعلومات والدوريات الصادرة حديثاً .
- المساعدة في تحسين وتنمية المجموعات المكتبية عن طريق إستبعاد الوثائق غير المهمة.

-تدريب المستفيدين:

- وهي إمداد الفرد بالمهارات الأساسية لإستخدام الكتب والمكتبات إستخداماً وظيفياً يساعده على الحصول على أية معلومات يطلبها ، من أساليب التدريب(2):
- عن طريق نشر كتيبات تشرح كيفية إستعمال المكتبة.
 - توصيل التعليمات للقراء من خلال لوحات الإعلان.

(1) غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. مصدر سابق، ص 173-174.

(2) مراد كريم . مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. الجزائر: مدينة قسطنطينية نموذجاً. علم المكتبات،-جامعة متسيوري، 2008 ص 930-94. أطروحة دكتوراه

- شرح لرواد المكتبة أثناء إستعمالهم الفهارس أو المراجع .
- تعويد الطالب على حسن إستعمال موارد المكتبة.

ترى الباحثة أن هذه الخدمة مهمة جداً حيث تحفظ للمكتبات تنظيمها كما تدرّب مستفيديها على وسائل التكنولوجيا الخاصة بها وتمكنهم من حسن إستغلال المكتبة وحصولهم على المعلومات المطلوبة بأيسر السبل وبأقصر وقت.

1/3 نبذة عن جامعة الأزهر⁽¹⁾:

جامعة الأزهر هي المؤسسة الدينية العلمية الإسلامية العالمية الأكبر في العالم ، وثالث أقدم جامعات في العالم بعد جامعتي الزيتونة والقرويين.

ولقد نشأ الجامع الأزهر في أول عهد الدولة الفاطمية ، أرسى حجر أساسه في الرابع والعشرين من جمادي الأولى 359هـ / 970م وفي بداية القرن العشرين استصدر قانون 1908 وفيه تم تأليف مجلس أعلى لإدارة الأزهر برئاسة شيخ الأزهر وعضوية كل من مفتي الديار المصرية وشيوخ المذاهب : (الحنفي ، المالكي والحنبلي ، والشافعي ، واثنين من الموظفين) ، فيه أيضاً تقسم الدراسة لثلاث مراحل : أولية ، ثانوية ، عالية ومدة التعليم في كل منها أربع سنوات.

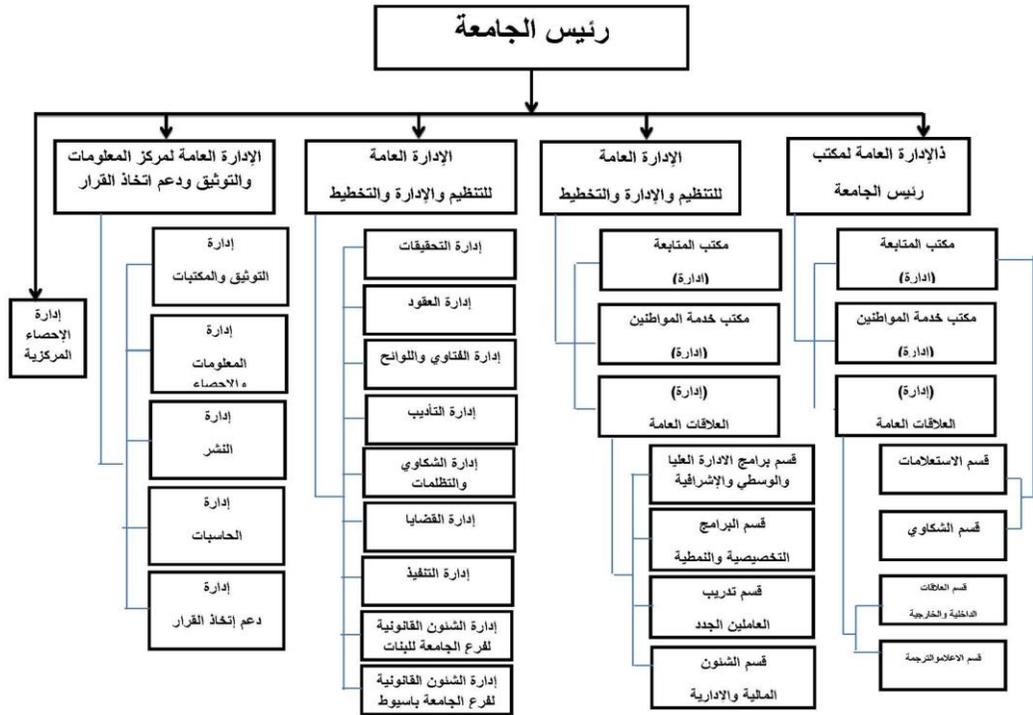
ثم تلاه قانون رقم 10 لسنة 91 وفيه :

- 1-تجديد إحصائي شيخ الأزهر.
- 2-إنشاء مجلس الأزهر الأعلى [هيئة إشرافية].
- 3-تنظيم هيئة كبار العلماء.
- 4-النظم التوظيفية بالأزهر.
- 5-ثم أنشأت عدة معاهد في عواصم المدن المصرية.

(1) حسام شاكر. المزهري في التعريف بجامعة الأزهر. - الطبعة الأولى. - القاهرة: دار الإمام الرازي، 2017.

أما قانون 103 لسنة 96 صارت فيه جامعة الأزهر هيئة من هيئات الأزهر الشريف، تختص بالتعليم العالي للأزهر ، من هنا تحول النظام التعليمي إلى النظم التعليمية الحديثة ، توسع الأزهر في نوعيات وتخصصات التعليم والبحث العلمي للبنين والبنات إلى أن جاءت الكليات الشرعية واللغة العربية.

7/3 الهيكل التنظيمي لجامعة الأزهر⁽¹⁾:



- إدارة المكتبة المركزية. (مدير عام المكتبات)

- 1- قاعة الكتب العربية (بنات).
- 2- قاعة الكتب باللغات الأجنبية.
- 3- وحدة الحاسب الآلي وإيداع الكتب.
- 4- الدوريات والمطبوعات الحكومية

(1) جامعة الأزهر. الإدارة العامة. مركز المعلومات والتوثيق. دليل عام 2017.

5- لجنة المكتبات والتأليف والترجمة.

6- الوسائل السمعية والبصرية.

7- النشر.

8- كتب التراث والمخطوطات.

9- إدارة مكتبات الكليات .

المكتبة السمعية:

قسم التدوين . التبادل والإهداء.

إعداد الفهارس والسجلات . أذون الإضافة .

- قسم الشؤون المالية. إدارة الشؤون المالية والإدارية.

- قسم الشؤون الإدارية. إدارة الرسائل الجامعية.(العربية - الأجنبية)

- شؤون المقر. - الخزينة. - المخزن. - التصوير.

ويمكن البحث في محتويات المكتبة المركزية على موقع المكتبة على الإنترنت في

الرسائل العلمية العربية ، الرسائل العلمية الأجنبية ، لقد لاحظت الباحثة أن المسجل هو

البيانات الببليوجرافية فقط للرسالة وليس الملخص أو محتوى الرسالة.

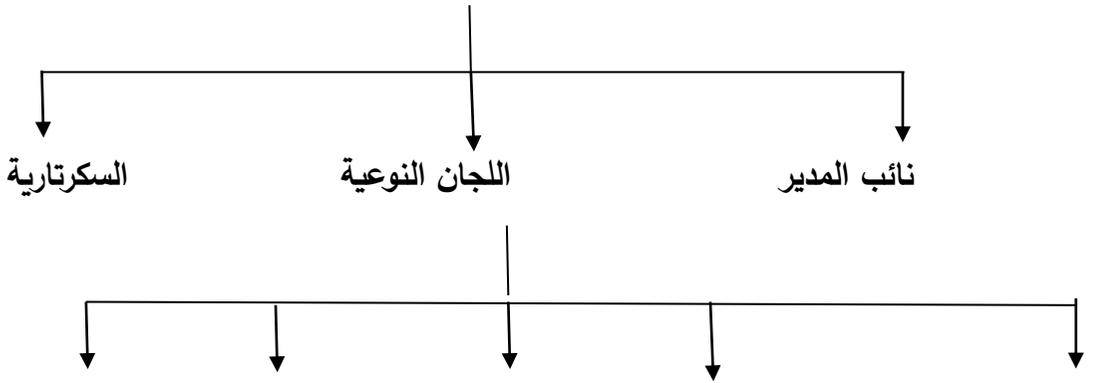
2/3 مركز ضمان الجودة والتدريب بجامعة الأزهر (AqAtc)

ويقع بمكتبة تربية بنين جامعة الأزهر ، والهيكل التنظيمي له كآآتي :

عميد الكلية

رئيس مجلس الإدارة

مدير وحدة الجودة



لجنة المراجعة والتقييم المستمر
لجنة الإعلام ونشر ثقافة الجودة
لجنة التدريب والدعم الفني
لجنة التنسيق مع الأقسام العلمية
معايير الداخلية والإعتماد العلمية

2/3 المعايير في مكاتب جامعة الأزهر بالقاهرة⁽¹⁾:

ولقد إعتد مجلس إدارة الهيئة القومية لضمان الجودة التعليم والإعتماد 2017/5/29م

خمسة كليات من كليات الجامعة وهي :-

1- كلية طب أسنان للبنات بالقاهرة .

(1) ملتقى جودة التعليم الأزهري واحتفالية تكريم المؤسسات التعليمية الأزهرية المعتمدة، نوفمبر 2017.-

القاهرة: مركز الأزهر للمؤتمرات 28ص.

- 2- كلية علوم بنين بالقاهرة .
 - 3- كلية الدراسات الإسلامية بالقاهرة .
 - 4- كلية لغة عربية بالمنوفية .
 - 5- كلية القرآن الكريم بطنطا ليصير رصيد الجامعة من الكليات المعتمدة سبعة كليات حيث سبق وتم إعتقاد كلية طب بنين في إبريل 2017م ، بالإضافة إلى كلية طب بنات في 2016م ، والتي كانت أول الكليات التي تحصل على الإعتقاد بالجامعة .
- وتحتوى وحدة إدارة الجودة بكل كلية على المسائل الآتية⁽¹⁾:

- 1- رسم السياسات والإجراءات اللازمة للنظام الداخلي لتوكيد الجودة في الكلية والإشراف على تنفيذها .
- 2- المشاركة في عرض ومناقشة قضايا الجودة في مجلس الكلية ومجالس الأقسام.
- 3- إعتقاد خطط بمتطلبات تطبيق الجودة بالكلية .
- 4- دعم ومساندة الجهود المبذولة لتطبيق الجودة في مراحلها المختلفة .
- 5- تشجيع التعاون مع مؤسسات الجودة في التعليم.
- 6- توطيد العلاقة بمركز الجودة في الجامعة بما يسهم في تفعيل دورها ودعمها فنياً ومساندة أنشطتها ، ومراجعة خططها لضمان توافيقها مع أهداف الجامعة .
- 7- تقديم الدعم الفني الخاص بضمان الجودة مع جميع أطراف العملية التعليمية ، المساعدة في توصيف وتقارير وبرامج الكلية تبعاً لمتطلبات الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- 8- تقديم الدعم الفني اللازم لوضع المعايير الأكاديمية للبرامج والمقررات الدراسية للكلية.
- 9- تحديد أسس ومبادئ التقييم الدوري والتطوير المستمر في ضوء المتغيرات ومتطلبات سوق العمل.

(1) مركز ضمان الجودة والتدريب بجامعة الأزهر .- القاهرة: جامعة الأزهر، 2017 (على الإنترنت)

10- إعداد التقارير الدورية والسنوية ورفعها إلى مجلس الإدارة ومجلس الكلية ومركز الجودة بالجامعة.

ويمكننا القول أن الإعتماد الأكاديمي ومعايير إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي تبني على خمسة أركان أساسية :

- 1- الأستاذ الجامعي .
- 2- الطالب.
- 3- المناهج الدراسية .
- 4 - البحث العلمي وخدمة المجتمع .
- 5- البنية التحتية والهيكل الإداري .

ويعتمد نجاح الاعتماد على نجاح هذه العناصر⁽¹⁾

وترى الباحثة أن جميع هذه العناصر تعاني من مشكلات جمة جعلت الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي بشكل عام وفي مصر بشكل خاص تتراجع ، أن يضعف البحث العلمي ولا يتطور ولا يقارن بمثله مما ينعكس بالسلب على الطالب الجامعي الذي هو محور العملية التعليمية ، كذلك على خدمة المجتمع.

وتحتل المكتبة في البند السادس من معايير الهيئة القومية للإعتماد والجودة ، وهو الموارد المالية والمادية جزءاً صغيراً من المعايير لا يتماشى مع أهمية المكتبات في الكليات وهو ما تسعى هذه الدراسة لإثباته.

(1)المؤتمر الدولي التاسع لإتحاد الجامعات الدولي والإعتماد الأكاديمي ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي . اسطنبول ، تركيا في 27/5/2015—5

3/3 المعايير في مكتبات جامعة الأزهر:

مكتبات كليات جامعة الأزهر بالقاهرة:-

الموقع:-

تقع معظم مكتبات الكليات في الدو الأرضي أو البدروم من المبني الإداري للكلية، ولا يتناسب المكان مع ضخامة حجم المجموعات المقتناة لكل مكتبة.

الأقسام التي تضمها المكتبات :-

تختلف الاقسام التي تضمها كل مكتبة لنفس الكلية في فرع البنين عن فرع البنات كمثال:- لا يوجد قسم للجيولوجيا في كلية العلوم -فرع البنات بينما يوجد في فرع البنين وكذلك قسم الفلك.

الأثاث:

معظمه ينحصر في عدد قليل من المناضد والكراسي والدواليب غير المعيارية للكتب ولاتليق بمكتبة جامعية، المكتبات الخاصة بالرسائل العلمية من رسائل ماجستير ودكتوراه، التي تتم مناقشتها بالكلية فقط ويسمح بالاطلاع فقط داخل المكتبة وغير مصرح بالاستعارة أو التصوير منها نهائيا.

المقتنيات:

تتباين أعداد مقتنيات المكتبات حسب تاريخ نشأتها والميزانية المقررة لها ولكن ما لاحظته الباحثة أن الميزانية المخصصة للمكتبات قليلة جدا اذا ما قورنت بميزانية ضخمة كميزانية جامعة الأزهر.

العاملون بمكتبات الكليات:

لاحظت الباحثة أن أعداد العاملين بمكتبات الكليات منخفض جدا خاصة المؤهلين منهم فيتراوح بين 1-3 متخصص والباقي هيئة معاونة ويرجع السبب لخروج العديد من العاملين علي المعاش وعدم تعيين موظفين جدد بدلا منهم.

الفئات التي تتردد علي مكتبات الكليات بجامعة الأزهر :

- 1- أعضاء هيئة التدريس بالكلية .
- 2- أعضاء هيئة التدريس من الكليات الأخرى (بنين-بنات) بجامعة الأزهر أو من خارج جامعة الأزهر.
- 3- طلاب الكليات.
- 4- طلاب وطالبات الدراسات العليا المقيدين بالكلية أو من خارج الكلية.

ضوابط استعارة الكتب من المكتبات:

- لأعضاء هيئة التدريس بالكلية الحق باستعارة الكتب من مكتبة الكلية وبضوابط هي:
- يتم عمل تعهد من جانب عضو هيئة التدريس ويعتمد من شئون العاملين بالكلية وبه يتعهد عضو هيئة التدريس بالمحافظة علي الكتب المعارة من التلف أو الضياع.
- الكتب التي لا يسمح باستعرتها مثل القواميس - دوائر المعارف- المجموعات - الكتاب ذو النسخة الواحدة -الكتب النادرة،ولقد لاحظت الباحثة أن معظم مقتنيات مكتبات الكليات نسخة واحدة ومع ذلك يتم اعارتها.
 - عدد الكتب المسموح باستعارتها:-
 - المعيد عدد3 ثلاث كتب فقط.
 - لباقي أعضاء هيئة التدريس عدد5 كتب فقط.
 - مدة الإعارة :شهر واحد فقط وتجدد لمرة واحدة فقط،وفي حالة التأخير عن رد الكتب المعارة يتم عمل استعجال أول ثم بعده بأسبوع يتم عمل إستعجال ثان وفي حالة عدم رد الكتاب يتم عمل مذكرة للعميدة وتحول الي قسم الاستحقاقات بالكلية لخصم ثمن الكتاب أو الكتب وطبقا للتعهد الوقع من السيد عضو هيئة التدريس.
 - في حالة عدم رد الكتاب او تلفه يتم خصم ثمن الكتاب وذلك وفق الضوابط المعمول بها وهي تقدير ثمن الكتاب وفق تاريخ النشر ويضاعف الثمن حسب عدد السنين ،وفي

حالة الكتب النادرة أو التي نفذت طباعتها يتم تشكيل لجنة من السادة أعضاء هيئة التدريس لتقدير الثمن الخاص بالكتاب وبالمحتوي العلمي للكتاب ثم يضاف 10% مصاريف إدارية لثمن الكتاب .

ضوابط دخول المكتبة:

-يسمح لطلاب الكلية وطالبات الجامعة بالخول للمكتبة بكارنيه الكلية الساري لنفس العام الدراسي

- طلاب وطالبات الدراسات العليا من خارج جامعة الأزهر يتم استخراج كارنيه للمكتبة (يومي) بخمسة جنيهات,(شهري) بقيمة عشرين جنيها , (سنوي) بقيمة مائة جنيه وتطبق نفس قيمة الإشتراك علي الطلاب والطالبات من خارج الجامعة.

إجراءات الفهرسة والتصنيف :

لاحظت الباحثة ان معظم مكاتب الكليات قيد البحث اكتفت بادخال بيانات الفهرسة الخارجية للكتب علي الحاسب الالي ولا توجد فهارس بطاقةية للكتب أو الرسائل العلمية , أما التصنيف فكل المكتبات تتبع تصنيف ديوي العشري الطبعة 21.

الخدمات:-

وهي العنصر الأساسي في دعم العملية التعليمية والبحث العلمي في الجامعة ولقد لاحظت الباحثة ان جميع مكاتب كليات جامعة الأزهر بالقاهرة لا يوجد بها سوي خدمتي الإعارة والتصوير ولا يوجد لديهم فكرة عن الخدمات الحديثة مثل خدمة الإحاطة الجارية عن طريق البريد الالكتروني أو خدمة حجز الكتب الكترونيا أو المكتبة الرقمية .

المواقع الالكترونية للمكتبات:

لا يوجد سوي عدد قليل من مكاتب الكليات التي تقدم نبذة مختصرة عن واقع المكتبة فقط , لذا لابد من تطوير تلك المواقع وعمل مواقع الكترونية للمكتبات التي ليس لها مواقع الكترونية.

مكتبة الأزهر الرقمية⁽¹⁾

يمتلك الأزهر 42 ألف مخطوط في 63 موضوع ويهدف مشروع رقمنة تلك المخطوطات وإتاحتها عبر شبكة الانترنت في إطار العمل علي حفظ التراث العربي والاسلامي ويضم القسم العربي من المكتبة الأزهرية نسخا من الرسائل الجامعية فتضم 1644 رسالة ,ويضم القسم الإفرنجي من

المكتبة 2933 رسالة تقع في 213 مجلدا , يقدم موقع المكتبة الرقمية خدمات تجارية مدفوعة الأجر لأعضائها ,وفي نفس الوقت تتيح الإشتراك المجاني في المكتبة والاستفادة من الاطلاع علي أول خمس صفحات من كل مخطوطة مجانا , وحتى يمكن للمستخدم الاستفادة الكاملة من المكتبة يجب اشتراكه في عضوية المكتبة.

ويضم هذا الموقع أقسام أخرى تتضمن معلومات عن الهيئات التابعة للأزهر وهي :-

- مكتبة الأزهر .

- مشيخة الأزهر .

- قطاع المعاهد .

- مجمع البحوث الإسلامية .

من الممكن الاستفادة من هذا الموقع عن طريق ربطه بالمكتبة المركزية لجامعة الأزهر حتي تعم الفائدة.

لقد استعانت الباحثة في تقييم المعايير المطبقة على مكتبات جامعة الأزهر في الكليات

المتقدمة للإعتماد بقائمة مراجعة مكونة من (37) معيار أو مؤشرا للجودة.

(1) أسامة أحمد قشاشة .مكتبة الأزهر الرقمية (على الإنترنت) ، 11 ديسمبر 2006م .

جدول رقم (1) المعايير وعدد مؤشراتها

م	المعيار	عدد المؤشرات
1	المساحة والطاقة والاستيعابية	2
2	العاملين بالمكتبة	4
3	التجهيزات والأثاث	6
4	المقتنيات	5
5	تجهيزات المكتبة لمتحدي الإعاقة	9
6	الأمن والسلامة	7
7	خدمات إضافية	4
مجموع	7	37

المناقشة والنتائج :

المعيار الأول : المساحة والطاقة الإستيعابية :

يعد المبنى واحداً من مدخلات المنظومة المكتبية ، بل إن مبنى المكتبة يمكن أن يكون أساساً يساعد على تحديث الخدمة المكتبية ، وتحقيق جودتها ، وفي نفس الوقت يمكن أن يكون معوقاً يحول دون إستخدام الأساليب الحديثة ، بل قد يؤدي إلى وجود كثير من المشكلات والأزمات داخل المكتبات الجامعية ، وتعد عملية تخطيط مبنى المكتبة في ضوء التطورات التكنولوجية من العمليات الهامة التي يجب أن توضع في الإعتبار ، وبغض النظر عن نوع المكتبة ، فإن التخطيط الهندسي يجب أن يعكس التخصص والخبرة لأمين المكتبة هيئة الموظفين ، متزامناً مع مهارة الفريق المعماري القادر على الإستجابة للمواصفات والمفاهيم لإدارة المكتبة ، بالإضافة إلى الاستجابة للتطور التكنولوجي الخاص بخدمات

المكتبة⁽¹⁾ ، ومبنى المكتبة و تجهيزاته عامل رئيسي وهام في تقديم خدمات مكتبية فعالة، إذ تقوم الخدمة المكتبية على ثلاثة أقطاب رئيسية، هي: - المبنى -المواد - الموظفون .
أي خلل في قطب منها يؤدي إلى فشل القطبين الآخرين في تحقيق مهمته.

(1) روؤف عبد الحفيظ هلال . المكتبات ومراكز المعلومات القانونية : تنظيم إدارتها .- الظاهر : أنيس كون، 1، 200، ص ص 90-93 (سلسة المكتبات النوعية 10) .

جدول رقم (2) المساحة والطاقة الاستيعابية للمكتبات

دراسات إسلامية (بنين)	طب أسنان (بنين)	طب أسنان (بنات)	علوم (بنات)	صيدلة (بنات)	صيدلة (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)		
2م500	2م70	2م36	2م108	2م120	2م35	2م750	2م102	2م180	الواقع	المساحة
500	200	190	180	130	120	400	170	590	المعيار	
100	35	80	60	92	42	87	60	30	نسبة التحقيق %	
2م100	2م70	2م30	2م44	2م100	2م30	2م70	2م100	2م100	الواقع	الطاقة الاستيعابية
312	85	151	345	215	312	230	244	350	المعيار	
32	82	29	12	46	0.9	36	41	28	نسبة التحقيق %	

مساحة المكتبات ، يجب أن لا تقل مساحة المكتبة عن 8% من إجمالي أعداد المستفيدين (طلاب، عاملين، أعضاء هيئة تدريس ، الهيئة المعاونة) وبتطبيق هذا المؤشر نجد أن مكتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 45%

الطاقة الاستيعابية :

يجب أن لا تخل المساحة المخصصة للمستفيد للقراءة عن 2م105م وبتطبيق هذا المؤشر نجد أن مكتبات الدراسة تعاني من قصور واضح في المساحة المخصصة للقراءة وأن على جامعة الأزهر زيادة المساحات كمرحلة أولى لتحتوي المستفيدين الحاليين ثم مرحلة ثانية لتستوعب الزيادة في أعداد المستفيدين في المستقبل.

المعيار الثاني : العاملون بالمكتبة :

جدول رقم (3) العاملون بالمكتبات (عينة الدراسة)

الإجمالي	دراسات إسلامية (بنين)	طب أسنان (بنين)	طب أسنان (بنات)	صيدلية (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	كلية علوم (بنين)	كلية علوم (بنات)		
20	1	1	3	1	3	4	3	1	3	الواقع	إحصائي المكتبات
85	22	6	8	4	6	5	17	7	10	المعيار	
	4	16	37	25	50	80	17	40	30	نسبة التحقيق	
5	1	1	3	1	×	×	×	×	×	الواقع	المشرفين وعمال الخدمات
12	1	2	1	1	2	1	1	1	2	المعيار	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	نسبة التحقيق	
4	×	1	×	×	1	×	1	×	1	الواقع	العمال
14	2	1	2	2	1	1	1	2	2	المعيار	
	0	0	0	0	5	0	5	0	5	النسبة	
1	×	×	×	×	×	×	×	×	1	الواقع	فن التصوير
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	المعيار	
	5	5	5	0	0	0	0	0	50	النسبة	

إحصائى المكتبات :

يجب أن لا تقل عدد إحصائى المكتبات عن إحصائى لكل 300 مستفيد وبتطبيق هذا المؤشر نجد أن مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة تعاني من نقص شديد في أعداد إحصائى المكتبات ، حيث بلغت نسبة تحقيق هذا المؤشر على مستوى مكتبات عينة الدراسة 30% وهذا العجز في عدد إحصائى المكتبات ينعكس سلباً على كل الأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات.

المشرفين وعمال الخدمات:

يجب أن لا يقل عن مشرف لكل قاعة وعامل لكل قاعتين وبتطبيق المؤشر نجد أن نسبة التحقيق صفر % وبالتالي يؤثر على كفاءة العمل بتلك المكتبات.

فني التصوير : يجب أن لا يقل العدد عن 2 فني تصوير وبتطبيق هذا المؤشر نجد أن نسبة تحقيقه بلغت 4% ومعظم مكتبات العينة خصصته بنسبة 5% ما عدا المكتبة في كلية علوم بنين ، طب بنات ، طب بنين .

المعيار الثالث : التجهيزات والأثاث:

تؤدي التجهيزات المكتبية دوراً مهماً في نجاح وظائف المكتبات حتى تحسن وتسهل أدائها ، وهي من الأمور التي ترتبط إرتباطاً وثيقاً بالمبنى ، ولا يمكن أن يمارس العمل المكتبي بدونها (1)

جدول رقم (4) التجهيزات والأثاث في المكتبات (عينة دراسة)

المكتبات المؤشرات		علوم (بنات)	علوم (بنين)	طب (بنات)	طب (بنين)	صيدلية (بنات)	صيدلية (بنين)	طب أسنان (بنات)	طب أسنان (بنين)	دراسات إسلامية (بنين)	الإجمالي
عدد الدواليب	الواقع	69	15	60	133	19	220	17	25	120	588
	المعيار	200	30	220	200	90	300	200	50	200	1490
	النسبة	34	50	22	66	21	80	8	50	60	
عدد المقاعد	الواقع	40	40	45	45	45	30	37	16	80	333
	المعيار	230	160	212	85	55	7	67	17	25	885
	النسبة	17	25	22	52	81	63	55	3	20	
عدد المناضد	الواقع	5	2	6	1	12	10	5	3	20	64
	المعيار	10	10	10	15	15	15	15	15	20	125
	النسبة	50	2	60	93	80	66	33	2	100	
أجهزة الحاسب	الواقع	1	6	6	11	2	6	6	0	4	42
	المعيار	5	4	5	10	4	7	7	2	7	51
	النسبة	2	150	20	11	50	105	86	0	5	
شاشات الفهرس الآلي	الواقع	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	المعيار	2	10	6	6	7	20	10	3	4	9
	النسبة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
آلات التصوير	الواقع	1	1	2	1	1	1	1	×	×	7
	المعيار	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12
	النسبة	50	50	100	50	50	50	50	0	0	

عدد الدواليب : تم إعتداد مواصفات الدواليب التالية :

عرض متر طول 2.25 مكون من خمسة أرفف ، الرف عرض متر يتسع لـ 30 وعاء

في المتوسط ، بالتالي تم حساب عدد الدواليب كما يلي :

عدد النسخ / 150 وبتطبيق هذا المؤشر نجد أن مكنتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 50% مما يؤدي إلى سوء الترفيف في تنظيم المكتبة مما ينعكس على سوء الخدمات المقدمة

عدد المقاعد: يجب ألا يقل عدد المقاعد عن مقعد لكل 8 مستفيدين وبتطبيق هذا المؤشر نجد أن مكنتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 15% وهذه نسبة متدنية وتعني حرمان 85% من المستفيدين من وجود مقعدهم داخل المكتبة .

عدد المناضد: تم حساب عدد المناضد كما يلي :

عدد المقاعد /4 تم الإعتماد على المناضد (120×180سم ، التخطيط لمباني المكتبات) منضدة لكل مستفيدين وبتطبيق المؤشر نجد أن مكنتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 17% وهذه أيضاً نسبة متدنية تتسبب في حرمان 85% من المستفيدين من إيجاد مقعداً أو منضدة لإستخدامها داخل الكلية.

عدد أجهزة الحاسوب: يجب أن لا يقل عن جهاز حاسب لكل 20 مستفيد وبتطبيق المؤشر نجد مكنتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 2% وهذه النسبة تعتبر منعدمة تماماً مما يؤدي إلى إنعدام الخدمات التكنولوجية التي تقدمها المكتبات.

عدد شاشات الفهرس الأولى : يجب ألا يقل عن شاشة فهرس لكل 250 مستفيد ، وبتطبيق المؤشر نجد مكنتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 5% وهذه نسبة صادمة لا تحقق أغراض البحث والاسترجاع عن مقتنيات المكتبات .

عدد آلات التصوير: يجب ألا تقل عن عدد 2 آلة تصوير لكل مكتبة وبتطبيق المؤشر نجد مكنتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 55% وهذه النسبة مقبولة إلا أنها لا تقي بالاحتياجات.

المعيار الرابع : المقتنيات :

جدول رقم (5) المقتنيات في مكتبات الكليات (عينة البحث)

الإجمالي	دراسات إسلامية (بنين)	طب أسنان (بنين)	طب أسنان (بنات)	صيدلية (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)	علوم (بنات)		
68040	11500	3334	5147	4978	3238	4605	24100	4123	7015	الواقع	النسخ
59150	220	202	458	4900	2800	11000	22920	6982	9668	المعيار	
	52	16	32	101	115	41	105	59	72	النسبة	
1868	200	500	400	30	60	100	520	25	13	الواقع	المواد المرجعية
3340	400	600	500	700	80	200	700	60	100	المعيار	
	50	83	80	42	75	50	72	41	33	النسبة	
80	30	30	-	10	6	82	0	1	1	الواقع	الموريات
390	35	25	30	60	100	65	20	25	30	المعيار	
	85	12	0	16	6	3	0	4	3	النسبة	

عدد النسخ : يجب ألا يقل عدد النسخ عن نسخة لكل وعاء ، وبتطبيق المؤشر نجد أن مكتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 20% وبذلك لا يتحقق المؤشر .

المواد المرجعية : يجب ألا تقل عن 5% من مجموع مقتنيات المكتبة ، وبتطبيق المؤشر نجد مكتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 30% وهذه نسبة ضعيفة مما يدل على أن المكتبات تعاني من نقص شديد في الخدمات المرجعية.

الدوريات : يجب ألا يقل عدد 5 دوريات في كل تخصص من تخصصات الكلية ،
وبتطبيق المؤشر نجد مكتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة صفر% مما يدل على ضعف
التغطية الموضوعية لمقتنيات المكتبات .

المعيار الخامس : تجهيزات المكتبة لمتحدي الإعاقة :

وهذا المعيار يتطلب وجود مؤشرات في المكتبات ، وبتطبيق المؤشرات نجد مكتبات عينة الدراسة لا يوجد بها أي مؤشر من مؤشرات هذا المعيار . أي أن نسبة التحقيق صفر % في كل المؤشرات وهذا مخالف للإتجاهات الحديثة التي تحرص على تقديم الخدمات لهذه الفئة الهامة في المجتمع ، لأن عدم وجود تجهيزات خاصة لمتحدي الإعاقة يعني حرمانهم تماماً من إستخدام المكتبة .

المعيار السادس:الأمن والسلامة و مقاومة الحريق.

جدول رقم(6) الأمن والسلامة في مكتبات الكليات

	الوقوع										
الخارج	الوقوع										
النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
تكون الأبواب	الوقوع										
من جزئين	النسبة										
متحركين	الوقوع										
علامات إرشادية تحدد	النسبة										
الاتجاه لمخرج الطوارئ	الوقوع										
بالممرات والمخارج	النسبة										
الاستائر محاملة	الوقوع										
لمواد ضد	النسبة										
الاشتعال	الوقوع										
عدد 2 باب لكل	النسبة										
قاعة	الوقوع										
	النسبة										

1- شبكة إنذار يدوي.

2- كاشف دخان وغاز.

هذا المعيار يتطلب وجود مؤشرات في المكتبات ، وبتطبيق المؤشرات نجد مكتبات عينة الدراسة يوجد بها طفايات يدوية ، ومخارج الطوارئ ، وخراطيم المياه ، معدات إنذار صوتية وضوئية ، وكاشف دخان وغاز ، أي أن نسبة تحقيق هذه المؤشرات 50 % بينما لا يوجد بها مؤشر شبكة إنذار يدوية أي نسبة تحقيق هذا المؤشر صفر %.

المعيار السابع : خدمات إضافية :

جدول رقم (7) الأمن والسلامة في مقاومة الحريق

دراسات إسلامية (بنين)	طب أسنان (بنين)	طب أسنان (بنات)	صيدلية (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)	علوم (بنات)		
√	√	√	√	√	√	√	√	√	الواقع	طفليات بدوية
100	100	100	100	100	100	100	100	100	النسبة	
√	√	√	√	√	√	√	√	√	الواقع	خرطوم مياه
100	100	100	100	100	100	100	100	100	النسبة	
√	√	√	√	√	√	√	√	√	الواقع	معدات إنذار صوتية وضوئية
100	100	100	100	100	100	100	100	100	النسبة	
×	×	×	×	×	×	×	×	×	الواقع	شبكة إنذار بدوي
0	0	0	0	0	0	0	0	0	النسبة	
√	√	√	√	√	√	√	√	√	الواقع	كاشف دخان وغاز
100	100	100	100	100	100	100	100	100	النسبة	

المعيار يتطلب وجود مؤشرات في المكتبات وتطبيق المؤشرات نجد مكتبات عينة الدراسة لا يوجد بها معظم مؤشرات هذا المعيار أي نسبة تحقيقه 25% ماعدا مؤشر خدمة البحث الورقي نسبة تحقيقه صفر %

متوسط تحقيق المعايير :

- 1- متوسط تحقيق مكتبة الكلية بالنسبة للمعايير ككل .
- 2- متوسط تحقيق المعيار بالنسبة للمكتبات ككل .

جدول رقم (8) الخدمات الإضافية

الإجمالي	دراسات إسلامية (بنين)	طب أسنان (بنين)	طب أسنان (بنات)	صيدلية (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)	علوم (بنات)		
×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	الواقع	خدمة البحث الورقي
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	النسبة	
×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	الواقع	خدمة البحث الإلكتروني
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	النسبة	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	الواقع	أدعية معلومات مرئية ومصنفة ومفهرسة
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	النسبة	
×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	الواقع	الفهرسة الإلكترونية
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	النسبة	

جدول رقم (9) متوسط تحقيق المعايير

المتوسط	دراسات إسلامية (بنين)	طب أسنان (بنين)	طب أسنان (بنات)	صيدلية (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)	علوم (بنات)	
73	190	30	70	28	50	40	24	43	40	المساحة والطاقة الاستيعابية
29	16	17	28	48	14	27	30	14	15	العاملين
37	29	21	24	28	50	19	30	30	31	التجهيزات والأثاث
143	88	77	299	136	78	48	81	40	157	المقتنيات
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	التجهيزات المكتبية لتحتوي الإعاقة
84	20	30	50	78	80	85	80	85	85	الأمن والسلامة
90	70	70	70	70	70	70	70	70	70	خدمات إضافية
	59	35	77	55	48	41	45	40	56	المتوسط

أولاً : متوسط تحقيق المكتبة للكلية بالنسبة للمعايير ككل .

1- متوسط تحقيق مكتبات عينة الدراسة بلغ 43% وهذا يتطلب من المكتبات

مضاعفة المجهود لكي تتمكن من تحقيق الحد الأدنى من المعايير .

2- حققت مكتبات كليات دراسات إسلامية بنسبة 60% وهذه أقل نسبة تحقيق

في مكتبات عينة الدراسة.

3- حققت مكتبة كلية طب بنين المعايير بنسبة 90% وهذه نسبة ممتازة حيث أوشكت على تحقيق الحد الأدنى من المعايير.

ثانياً : متوسط تحقيق المعيار بالنسبة للمكتبات ككل:

1- معيار تجهيزات المكتبة لمتحدي الإعاقة بنسبة تحقيقه صفر% وهذا يدل على أنه عند تصميم وتجهيز هذه المكتبات لم يضعوا هذه الفئة الهامة من المستفيدين في الحساب.

2- نلاحظ وجود عجز شديد في تحقيق معيار العاملين بنسبة 19% والتجهيزات والأثاث بنسبة 19% وهذا يعني أن المكتبات لا تستطيع تقدم سوى 22% من الحد الأدنى من الخدمات والأنشطة المتوسطة بها .

3- نجد أن معيار المساحة والطاقة الاستيعابية تحقق بنسبة 56% وهذا يعني أن مكتبات عينة الدراسة بحاجة شديدة لمضاعفة مساحتها وطاقاتها الاستيعابية لكي تحقق الحد الأدنى في هذا المعيار.

4- نجد أن معيار الأمن والسلامة تحقق بنسبة 83% وهذه أعلى نسبة في المعايير حققتها مكتبات عينة الدراسة.

أولاً : متوسط تحقيق مكتبة الكلية بالنسبة للمعايير ككل :

1. متوسط تحقيق مكتبات عينة الدراسة للمعايير بلغ 80% .
2. حققت مكتبات كليات العلوم المعايير بنسبة 43%.
3. حققت مكتبات كليات الطب المعايير بنسبة 60%.
4. متوسط تحقيق المعيار بالنسبة للمكتبات ككل 65%
5. معايير تجهيزات المكتبة لمتحدي الإعاقة بنسبة تحقيقه صفر %.
6. هناك عجز شديد في تحقيق معيار العاملين بنسبة 19% ومعيار التجهيزات والأثاث بنسبة 25% وبهذا نجد أن معيار المساحة والطاقة الاستيعابية تحقق بنسبة 56% .
7. نجد أن معيار الأمن والسلامة تحقق بنسبة 83% .

الفصل الرابع العاملون في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة

تمهيد:

1/4 متطلبات إخصائى المكتبات الاكاديمية.

2/4 مهام اخصائى المكتبات الأكاديمية.

3/4 عوامل تراجع إستخدام المكتبات الأكاديمية.

4/4 دور إخصائى المكتبة الأكاديمية فى ظل البيئة الرقمية.

5/4 متطلبات إخصائى المكتبات والمعلومات فى بيئة رقمية.

6/4 أهمية تدريب إخصائى المكتبات الاكاديمية.

7/4 تدريب المكتبيين على عمل المكتبة الرقمية.

8/4 العاملون بمكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة.

9/4 التقييم المهني في المكتبات الجامعية بجامعة الأزهر.

10/4 أقسام المكتبات والمعلومات في كليات جامعة الأزهر.

11/4 رؤية المستفيدين من مكتبات جامعة الأزهر نحو الجودة.

تمهيد:

تتزايد الحاجة إلى إحصائي مكتبات أكاديمية مع التخصص الموضوعي والتقني بشكل مثير، مع تواصل نمو المعلومات تصاعديًا وأصبح الوصول إلى المعلومات النوعية أكثر صعوبة.

ويعرف أمين المكتبة الأكاديمية:

موقع مسئولية عالية في تخطيط وإدارة عمليات مكتبة أو مكتبات في الحرم الجامعي يعمل مثل ضابط إداري على مستوى عال تحت إشراف الأمين العام للجامعة ، وقد يخصص له

سلطة لإدارة قطاع من المكتبة أو مجال وظيفي رئيسي لإدارة المكتبة (1)

1/4 متطلبات إحصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الأكاديمية:

1-مهارات الاتصال (Communications Skills) وحسن التعامل بروح الفريق

interpersonal ، دعم تعليم الطلاب ، زيادة مهارات تكنولوجيا المعلومات.

2-خبرة مع البحث عبر الإنترنت المباشر مع قواعد البيانات والبحث عبر الإنترنت.

3-المرونة في العمل والتعامل ، تقدير الضغوط والطلبات داخل بيئة العمل الأكاديمية.

أما التوصف الوظيفي له job description :-

4-دعم أعضاء المجتمع الأكاديمي مثل: الطلاب والباحثون وأعضاء هيئة التدريس

بواسطة:

أ-إدارة ، تنظيم وتقييم بث المعلومات التي يحتاجونها.

ب -مسئول عن موضوع أكاديمي معين أو وظيفة أكاديمية معينة من حيث طلبات شراء

المصادر المختلفة، خدمات الإعارة، بناء المجموعات الخاصة، و نظم تكنولوجيا المعلومات.

ج-المشاركة بشكل متزايد في تسهيل ودعم التعليم عن طريق تدريس مهارات إسترجاع

المعلومات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس سواء داخل قاعات المحاضرات أو أحيانًا

داخل بيئة تعلم تخيلية virtual learning environment

(1) محمد عبد الحميد معوض. دور إحصائي المكتبات الأكاديمية .(علي الانترنت)

د- قضاء أغلب الوقت مع المصادر الالكترونية وقواعد البيانات .

2/4 مهام إحصائي المكتبات الأكاديمية:-

-إختيار وإقتناء وفهرسة وتصنيف وتكشيف وإستخدام المعلومات بإستخدام البرمجيات والمعلومات المتخصصة.

2-إنشاء وتحديث وإدارة مصادر المعلومات على الخط المباشر ومن خلال الشبكات.

3-إنشاء برامج محو الامية المعلوماتية information literacy في كافة أنحاء الحرم الجامعي وتوصيل الأمر إلى قاعات المحاضرات لتقوية وتعزيز مهارات ورفع مستوى ومعدل استخدام خدمات المكتبة والمعلومات.

4-معاونة أعضاء هيئة التدريس في البرامج التعليمية لإستخدام خدمات المكتبة والمعلومات.

5-إختيار ، وتنظيم وتسهيل الوصول إلى المعلومات في مجموعات متنوعة من الصيغ.

6-مساعدة المستفيدين في تعريف وتحليل وإنجاز إجراء البحث في الأدبيات باستخدام قواعد البيانات التشابكية ، المصادر المطبوعة ، الأقراص المليزة أو الإنترنت.

7-تعليم وإتاحة ومساعدة البحث في مختلف مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة وخارجها لمختلف فئات المستفيدين .

8-إعداد ملفات المستفيدين User Profile للمساعدة في تقديم المعلومات المتخصصة بشكل دوري من خلال خدمات الإحاطة الجارية Current Awareness والبحث الإنتقائي للمعلومات SDI

9-الرد على إستفسارات مختلف فئات المستفيدين وتقديم الخدمات المرجعية.

- الإمام بأحدث التطورات خاصة تكنولوجيا المعلومات.

مثل: Remote patron, Electronic federated search Authentic cationrpa, Blogs Rss.RPA &

10-مسايرة التقدم التقني وتطوير وإستغلال إستراتيجيات الحصول على المعلومات.

- 11-التخطيط ، والتنفيذ ، إدارة النظم المبنية على الحاسبات .
- 12-تطوير وتقييم وتنظيم قواعد البيانات الإلكترونية.
- 13-المشاركة في التجمعات المهنية أو التشابكية.
- 14-تصميم وإدارة مواقع الويب.
- 15-العمل كفريق مع الزملاء.
- 16-إدارة الميزانية مع إقامة والحفاظ على علاقات طيبة مع الأجهزة الخارجية مثل الموردين ، بالإضافة إلى الأجهزة الداخلية داخل المؤسسة الأكاديمية.
- 17-إدارة العاملين والتي تتضمن الترشيح للتوظيف والاختيار والتقييم والإجراءات التنظيمية بالإضافة إلى الإشراف اليومي للعمل الكمي والنوعي.
- 18-إدارة المصادر على مدى واسع بدءا من مواقع الإنترنت والدوريات والكتب الورقية والإلكترونية و E-books & E - Journals وحتى المباني والأثاث.
- 19-المشاركة في قيادة جهود العلاقات العامة للترويج وجمع المنح والهبات للمكتبات الأكاديمية.
- 20-الإسهام في تطوير الخطط الاستراتيجية لتسويق خدمات المكتبة والمعلومات وقد يؤدي البعض بعضا من الواجبات التالية:
 - أ-تحليل حاجات المستخدمين كيف يمكنهم البحث عن المعلومات بكفاءة على الإنترنت وفي المصادر الأخرى المتاحة على الإنترنت.
 - ب -إنتقاء وشراء المواد وإعداد تلك الموادفنيا بفهرستها وتصنيفها.
 - ج-الإشراف على الذين يقومون بالفهرسة الوصفية أو إعداد البطاقات ، التسجيل على الحاسب الآلي ، أو بأي أدوات وصول أخرى والتي توجه المستخدمين إلى المصادر.
 - د-جمع وتنظيم الكتب والنشرات الإعلامية والمواد الأخرى في حقل معين.

هـ- إعداد برامج بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس لإكساب مهارات البحث وإسترجاع المعلومات.

و- نشر الخدمات.

ز- الأعمال الإدارية اليومية المختلفة.

3/4 عوامل تراجع إستخدام المكتبات الأكاديمية (1):

- 1- تقلص الموارد والميزانيات.
- 2- التنافس بين الأطراف التي تسعى لإجتذاب المستفيدين من المعلومات وتقديم خدمات المعلومات لهم.
- 3- إن إستخدام المكتبات الأكاديمية يتأثر كثيراً بمدى تكيف وتآلف مستخدم المكتبة المتردد عليها ومع المصادر الموجودة بها ، فكلما زادت الألفة زاد التردد وجب على العاملون بالمكتبة إيجاد وسيلة لزيادة الألفة معها والتكيف معها ، ربما يتم ذلك بعمل تدريب مستمر لموظفي المكتبة وزيادة وعيهم بحيث يستطيعون خدمة العملاء حتى خارج مبنى المكتبة عن طريق الأنترنت.
- 4- يجب التأكيد على تعليم المستفيدين على كيفية إستخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة ، تدريبهم على تقييم مصادر المعلومات الموجودة لاختيار المناسب منها لبحوثهم ودراساتهم يمكن أن يساعد على زيادة إستخدام المكتبة الأكاديمية.
- 5- أهمية جودة المصادر بالمكتبة كمتغير اساسي يدعو لاستخدام المكتبة كثيراً لذلك على المكتبات الأكاديمية أن تواكب الإحتياجات المتعددة والمتحولة باستمرار للأفراد عن طريق موافقة مجموعاتها مع متطلبات المناهج التعليمية ، متطلبات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، و إلا تحول توجه هؤلاء المستفيدين إلى جهات أخرى يرونها تلبي إحتياجاتها.

(1) أشرف عبد الله . التدريب في مجال المكتبات . المنتدى العام للمكتبات والمعلومات.(علي الانترنت)

6- على المكتبات الأكاديمية أن تواكب العصر في تجميع المعلومات باستخدام الوسائل الحديثة التي يفضل الطلاب إستخدامها مثل : الأقراص المدمجة ، المجالات ، المصغرات الفيلمية ، مواد سمعية وبصرية ، الإنترنت . وغيرها من الوسائل.

7- أوضحت الدراسات أن إستخدام المكتبات يتأثر بالأمر الحسية الملموسة ، فيجب أن تكون المكتبة نظيفة وحسنة المظهر ومنسقة بحيث تشعر المستخدم بالراحة وبسهولة الوصول للمعلومات ، فالمترددون على المكتبة يفضلون الهدوء بعيداً عن ضغوط العمل والمنزل ، كذلك سلوك موظفي المكتبة ، طريقة تصرفهم مع المستخدمين .

- كل هذه المتغيرات تؤثر على ارتياد المكتبات الأكاديمية.

- 4 / 4 دور إحصائي المكتبة الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية:

إن تغير دور إحصائي المكتبات نابع من تغيير هيكله المكتبات حيث أن الهيكل القديمة بالنسبة للمكتبات كانت تقاس بغناء رصيدها من أوعية المعلومات المختلفة ، أما الآن فهي تلك التي توفر أحسن طريقة للوصول إلى أي نوع من المعلومات مهما كان مكانها وبدون مراعاة عنصر الوقت الذي تطلب فيه ، وبالتالي يتحول أمين المكتبة من مجرد مكتبي يقوم بتقديم خدمات الإعارة والفهرسة إلى إختصاصي معلومات يجيد التعامل مع مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة. ومن ثم الإجابة عن طلبات المستخدمين واحتياجاتهم.

لقد تغير دور إحصائي المكتبات وتعددت مسمياته بين⁽¹⁾:

1- باحث للإنتاج الفكري : حيث يضطلع بمهمة إرشادية وهي البحث في الإنتاج الفكري

المفصل بموضوع معين إستجابة لطلبات المستخدمين

2- محلل للإنتاج الفكري : حيث يستخدم عدة أساليب في تحليل محتويات الوعاء مثل عمليات التكشيف ، الإستخلاص.

3- محلل معلومات : وهنا لا يكون التحليل تحليلاً ببيوجرافياً وإنما تحليل البيانات ،

المعطيات ، الحقائق بهدف الربط والتخليق والخروج بمعلومات وحقائق جديدة.

(1) أحمد محمد على تاج. بحوث في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات .- شبين الكوم: المؤلف، 2004

4-ضابط للإنتاج الفكري: حيث يقوم بحفظ وتصنيف ووصف الإنتاج الفكري من الناحية المادية والفكرية ويقوم باسترجاع هذا الإنتاج .

5-محلل نظم: حيث يرتبط عمله باستخدام الحاسبات الالكترونية في أي نشاط وتحليل النظم خطوة أساسية تسبق وضع البرامج.

6-المترجم العلمي: ومن ثم فإنه ينبغي أن يكون متمكناً من أكثر من لغة. .

7-يشجع على المعرفة والإبداع: فإخصائي المكتبة له دور كبير في محو الأمية التكنولوجية لدى المستفيدين من المكتبة بما يحمله من إمكانات تقنية عن طريق تعليمهم وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا المتاحة.

5/4 متطلبات إخصائي المكتبات والمعلومات في بيئة رقمية:

من المعايير والمهارات والإتجاهات التي تمكنه من استخدام المعرفة والتكنولوجيات المتقدمة لمخاطبة إحتياجات المجتمع المعلوماتية بحملها على النحو التالي:
أ-مقدرة على الإبتكار والتطوير والتقييم والتفكير بطريقة نقدية.

ب-مهارات في تجهيز وإستخدام النظم الإلكترونية.

ج-مقدرة على الإتصال البشري والإلكتروني.

د-مهارات إدارية وتنظيمية على مستوى عال.

هـ-مقدرة على إستثمار المعلومات المتاحة بطريقة فعالة.

و-مهارات تعليمية أي مهارات محو الأمية المعلوماتية.

ز-التعهد بالتعليم مدى الحياة.

ح-مهارات علاقات الفريق الفعالة.

ط-تقدير المعايير الأخلاقية للمهنة في شكلها الجديد.

فلم يعد إخصائي المكتبات والمعلومات هو ذلك الشخص المنهك في أعمال يومية روتينية ، سواء في شكلها اليدوي أو حتى الآلي ، وإنما هو ذلك الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي وهو الوسيط البشري الذي يتعامل بفعالية وبكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين

في إطار منظومة متناغمة، هو أيضًا المعلم والمرشد والموجه والمساعد لمن هم في حاجة إليه.

4/6 أهمية تدريب إخصائي المكتبات الأكاديمية:

عرّف التدريب بأنه: عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع القوانين اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من الاضطلاع بوظيفة معينة ، وإنجاز المهام التي تتطلبها هذه الوظيفة.

ويعني التدريب في المكتبات أنه تثقيف منهجي لكافة مستويات العاملين على مواقف أو مهارات جديدة أو نمط من التعليم المستمر أو التعليم بموقع العمل (1)

ومهنة المكتبات شأنها كسائر المهن التطبيقية الأخرى التي تحرص على متابعة ممارس هذه المهنة إلى أحدث التطورات في مجال تخصصهم.

أما عناصر التدريب فتتمثل في (2):

- 1- المعرفة النظرية اللازمة لأداء العمل.
- 2- إكتساب المهارات العملية في تطبيق هذه المعرفة النظرية .
- 3- الإستمرارية فى الأداء .
- 4- إمكانية قياس فعالية التدريب .

كما أن هناك عوامل أدت إلى ضرورة الإهتمام بالتدريب في مجال المكتبات أهمها:

1. أنه مجال غني و مواكب للتكنولوجيا.
2. أن هناك تغيرا سريعا في المعرفة والمهارات اللازمة للكثير من أعمال المكتبات .
3. أن الجامعات والمعاهد العليا والمدارس الفنية لا تعد خريجها لوظائف محددة.

(1) محسن السيد العرينى . تنمية مهارات العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بمصر: دراسة نظرية تطبيقية / إشراف محمد فتحي عبد الهادي.-جامعة القاهرة، كلية الآداب: قسم المكتبات والمعلومات والوثائق، 1992(ص ص40-44) رسالة دكتوراه

(2) حامد الشافعى دياب .إدارة المكتبات الجامعية .. القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1994 ص ص10-15

4. أن تقدم الموظف لمستويات أعلى من المسؤولية يتطلب معرفة مهارات جديدة لا بد من إكتسابها حتى يقوم بأعباء وظيفته الجديدة خير قيام .

وتتخذ تنمية مهارات العاملين في المكتبات بأنواعها المختلفة أشكالاً متعددة تختصر بعضها في:

1- تعريف الموظفين الجدد بالمكتبة .

2- المشاركة في حضور المؤتمرات والحلقات الدراسية واللقاءات المهنية.

3-برامج المحاضرات وحلقات البحث.

4-تبادل خبرات العاملين.

5-التنقل في العمل.

6-التعليم المستمر.

7-الأنشطة المهنية.

8-البحث والنشر.

9-التسجيل في بعض المواد الدراسية.

10-إجازات التفرغ العملي.

وترى الباحثة أن عنصر التدريب لأخصائي المكتبات غير موجود في أجندة المكتبة المركزية أو القائمين على أعمال المكتبات في جامعة الأزهر.

7 /4 تدريب المكتبيين على عمل المكتبة الرقمية:

يعتمد عمل المكتبي الرقمي في المقام الأول على ما يلي:

1-إختيار المجموعات الرقمية واقتناؤها وحفظها وتنظيمها وإدارتها.

2-إعداد مخطط فني للمكتبة الرقمية.

- 3- وصف محتوى الأعمال وخصائص كل منها فيما يعرف بما واصفات البيانات.
- 4- تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل: الإبحار المعلوماتي ، تقديم المشورة ، توصيل المعلومات إلخ.
- 5- تصميم واجهة تعامل Inter Face سهلة التناول عبر الشبكة.
- 6- صياغة المعايير والسياسات التي تضبط العمل داخل الشبكة الرقمية.
- 7- تصميم وصيانة ونقل منتجات معلوماتية ذات قيمة مضافة .
- 8- دعم الحماية للملكية الفكرية في البيئة الرقمية المتشابكة.

ولكي يضطلع هؤلاء الإخصائيون بمهام وظائفهم بكفاءة وفاعلية لمواجهة المتطلبات التي ينطوى عليها ظروف العمل في البيئة الرقمية ، كما ينبغي أن يعاد توصيف برامج التعلم والتدريب فلا بد من التطوير الكيفي للبرامج من حيث محتواها وأنشطتها وأساليبها بحيث تكفل لهم: (1)

1- البناء المعرفي المركب: يعني ذلك أن معارف المكتبي الرقمي لا يجب أن تقتصر على تخصص موضوعي وحيد، إنما يجب أن تمتد لتغطي مجالات بيئية متنوعة مثل: علم المكتبات، علم الحاسبات ، علم الاتصالات.

2 -مستوى معلوماتي متقدم: ويشير بصفة أساسية إلى إمتلاك المكتبي الرقمي حس معلوماتي حاسم ، قدرات معلوماتية عالية . وهناك ثلاث سمات شخصية هي:

أ - إتجاه الشخصية نحو الإبداع والابتكار.

ب -إمتلاك روح الفريق.

ج -إمتلاك درجة عالية من المرونة .

د-إمتلاك القدرة على التخيل والتوقع.

8/4 العاملون بمكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة:

(1) محمد إبراهيم حسن ، مصدر سابق ص 20.

رؤية جامعة الأزهر:

تسعى جامعة الأزهر إلى التميز والإبداع والرقمية لتكون ضمن الجامعات المرموقة عربيا ودوليا ولتكون مركزاً للإشعاع العلمي والبحثي ، التنموي و المبني على الجودة الشاملة والتحسين المستمر .

الرسالة:

جامعة الأزهر هي مؤسسة تعليم مستقلة غير ربحية تهدف إلى تلبية إحتياجات المجتمع الدولي والمصري والعربي من موارد بشرية مؤهلة في التخصصات المعرفية المختلفة ، والبحوث العلمية التطبيقية، التنمية المستدامة مع التركيز على توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، المحافظة على أصالة التراث العربي الإسلامي والالتزام بحكم القانون والشفافية والتسامح والاحترام وعدم التميز والتنوع والشراكة لأصحاب المصلحة.

ولقد بدأ إهتمام الجامعة بقطاع المكتبات مع صدور قانون رقم 103 لسنة 1961 بشأن تطوير الأزهر والذي تم بموجبه إنشاء وتمويل مكتبات الكليات الجامعية ، مع إطلاله عام 1988 تم إنشاء مبنى المكتبة المركزية الحالي وتبلغ مساحة المبنى 31200م² وتم إفتتاحها عام 1992.

وتتكون فئات العاملين بمكتبات جامعة الأزهر من ثلاث فئات رئيسية هي:

- 1- مجموعة المكتبيين المهنيين: وهذه الفئة يشترط فيها الحصول على ليسانس أداب في تخصص المكتبات والمعلومات.
- 2- مجموعة المساعدين: وهم فئة شبه مهنية تساعد المهنيين في أعمالهم وهم من حملة الشهادات الوسطى والدبلومات.
- 3- مجموعة غير المهنيين: وهم فئة الكتبة والذين ينجزون الأعمال الروتينية .

ولقد قسم عبد الكريم إبراهيم⁽¹⁾ فئات العاملين بالمكتبات الجامعية إلى فئتين هما:

1- فئة العاملون المهنيون وهم الحائزون على:

(1) عبد الكريم الأمين إبراهيم، محمد أمين البنهاوي . إدارة العاملين في المكتبات .- القاهرة : العربي للنشر

والتوزيع ، 1984 ص ص18-25

- شهادة جامعية قد تكون بكالوريوس أو دبلوم في علوم المكتبات والمعلومات ، ومن خلال هذه الشهادة أدركوا أهداف وأعمال المكتبات والمعلومات .
- شهادة جامعية في إختصاصات مختلفة مع دراية مكتبية لمدة سنة دراسية أو أكثر وحصلوا على شهادة دبلوم عالي وهؤلاء هم أيضاً موظفون مهنيون تأهلهم شهاداتهم لإشغال المناصب الفتنة في المكتبات.
- لديهم شهادات جامعية في مختلف الإختصاصات وشاركوا في دورات مكتبية وحصلوا على تجربة وخبرات في العمل المكتبي وهؤلاء أيضاً مهنيون يمكن أن تتاط بهم أعمال فنية في المكتبة .
- لديهم شهادات جامعية في إختصاصات مختلفة وقد اكتسبوا خبرات من خلال إشتغالهم بالأقسام المهنية في المكتبة.
- 2- ليس لديهم شهادات جامعية ولكنهم اكتسبوا خبرات مكتبية إما من خلال إشتغالهم بالأقسام الفنية في المكتبة أو أنهم شاركوا في دورات مكتبية أو كلاهما يعاد هم أيضاً مكتبيون مهنيون يحتاجون إلى اهتمام المكتبة في رفع مستواهم عن طريق الزمالات الدراسية وإرسالهم في بعثات لدراسة المكتبات.

عدد العاملين بمكتبات الكليات المعتمدة والمؤهلة للاعتماد:

- 1 -كلية علوم-بنات الأزهر: 3 إحصائي مكتبات ولا توجد هيئة معاونة.
- 2 - كلية طب-بنات الأزهر: 2 إحصائي مكتبات وعدد 1 مؤهلات عليا وعدد 1 عمال.
- 3 - كلية صيدلة بنات-الأزهر: 2 إحصائي مكتبات ولا توجد هيئة معاونة.
- 4 -4 كلية طب أسنان بنات-الأزهر: 2 إحصائي مكتبات، عدد 1 مؤهلات عليا، ولا توجد هيئة معاونة.
- 5 - كلية علوم -بنين-الأزهر: 1 إحصائي مكتبات، عدد 1 مؤهلات عليا، ولا توجد هيئة معاونة.
- 6 -كلية طب -بنين-الأزهر: 1 إحصائي مكتبات، عدد 2 مؤهلات عليا، عدد 1 هيئة معاونة.
- 7 كلية طب أسنان -بنين-الأزهر: 1 إحصائي مكتبات، عدد 1 وظائف كتابية.
- 8 -كلية صيدلة بنين-الأزهر: 1 مؤهلات عليا ، 1 وظائف كتابية.

9 - كلية دراسات إسلامية-بنين-الأزهر:1 مؤهلات عليا، عدد1 وظائف كتابية ، عدد1 وظائف فنية.

وقد إتضح للباحثة من خلال البحث الميداني لتلك المكتبات أن أعداد العاملين بها غير كافية وبها نقص حاد في أعداد أخصائي المكتبات والهيئة المعاونة مما إنعكس سلبا علي جودة الوظائف الفنية بتلك المكتبات والخدمات التي تقدمها والحل يكمن في تعيين دفعات جديدة وتدريب العاملين القدامي علي العمليات الحديثة في مجال المكتبات.

ولقد أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية عام 1956 مطبوعًا علي جانب كبير من الأهمية تحت عنوان Public Library services تتص فيه علي : لا تستطيع أن مكتبة أن تقدم خدمة فعالة دون الحصول علي عدد مناسب من الموظفين الأكفاء باعتبارها وكالة إعلامية حيادية غير منحازة ، فإنها تحتاج إلى موظفين علي درجة عالية من الكفاءة والنزاهة ، بعد إختيار العاملين المناسبين وتنظيمهم والظروف التي يعملون في ظلها من المسائل الأساسية التي يتعين وضعها في الإعتبار في مؤسسة مكرسة للخدمة العامة .

وهناك مبادئ عامة للأخلاقيات المهنية للمتخصصين في المكتبات والمعلومات: (1)

- الحرص علي الصالح العام في كل المسائل المهنية شاملاً إحترام الإختلاف والتنوع داخل المجتمع ، الدعوة لتكافؤ الفرص بين المستفيدين ومراعاة حقوق الإنسان.
- يجب أن يتجنب المكتبي كل شكل من أشكال التمييز بين القراء والمستفيدين بغض النظر عن أجناسهم أو ألوانهم أو مراتبهم الإدارية أو الاجتماعية فلا يميز فلان عن آخر بحكم ميوله أو مبادئه أو ديانته التي يتوافق معها ، وبالتالي يصبح العمل ذو مصالح شخصية ضيقة وهو ما يضر بالمستفيد ، غير أن ذلك يتوقف علي المستوى

(1) محمد فتحي عبد الهادي. بحوث و دراسات في المكتبات والمعلومات .. الأسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2003، ص ص92-95.

العام للمجتمع والبلاد بحيث يتجنب المسئول أن يفرض طلباته على المكثبي بما يخل بالمبادئ المذكورة.

- الاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات ، ويجب على المكثبي أن يعمل على ما من شأنه أن يرفع من قيمة المهنية ويعلو من شأنها ، يعتبر أن الإختصاصي لا يمكن أن يجار عليه وعلى مكانته أكثر من أهله، وهذا أيضاً يتوقف عند إمتلاك المكثبي من النفوذ والقوة ما يجعله قادرا على القيام بمهمته الدفاعية المذكورة وتكون له حرية الرأي والدفاع عند الحاجة بلا مساس مهما كان الطرف المقابل.

- التعهد بالدفاع عن المهنة وتقديمها من خلال إتاحة الوصول إلى المعلومات وتقديم الأفكار والأعمال المبدعة و يكون العمل الجاد أفضل طريقة للمكثبي للدفاع عن مهمته ، ذلك بتلميع صورتها بالأبحاث الجادة والإجتهد المستمر في سبيل رفع رايته ، يكون هذا إلزاماً عليه ومن باب أخلاقيات المهنة.

- تقديم أفضل خدمة ممكنة في ضوء الإمكانيات المتاحة وعلى إمتلاك درجة عالية من المرونة.

- إمتلاك القدرة على التخيل والتوقع .

ولقد لمست الباحثة أثناء مقابلتها مع المسئولين عن المكتبات المتقدمة للجودة أو الحائزة عليها كثيراً من هذه الصفات إلا أنها لمست بعض الضيق لقلّة العاملين مما يشكل عبء على القائمين بالعمل ففي بعض المكتبات وجد مسئول واحد لمكتبة ككل نظراً لخروج عدد كبير من الموظفين على المعاش وعدم تعيين مؤهلات جدد ليحلوا محلهم في العمل.

كما لاحظت الباحثة وجود عدد كبير من القائمين على المكتبات غير مؤهلين ولم يتم عمل دورات تدريبية لهم في مجال المكتبات .

- لم يحظ المؤهلين مكتبياً بدورات تدريبية تطلعهم على المستجدات في مجال عملهم أو تحديث معلوماتهم التطورات التكنولوجية الواردة على مجال المكتبات مثل الفهرسة الالكترونية أو المكتبات الرقمية أو الخدمة المرجعية على الخط المباشر.....الخ.

- لا يوجد حوافز أو مكافآت تشجيعية للمكتبات الحاصلة على الجودة حتى تستمر في عطاءها وتحسين مستواها المهني باستمرار.

9/4 التقييم المهني في المكتبات الجامعية بجامعة الأزهر :

تعتبر عملية الارتقاء بالعنصر البشري من العمليات الأساسية والعامّة التي تؤثر على كفاءة سير العمل في المنظمات وخاصه بالمكتبات ومراكز المعلومات على إختلاف أنواعها وفئاتها ولتحقيق هذا الهدف كان لا بد من الإهتمام بوضع أسس ومعايير يمكن من خلالها تحديد مدى كفاءة إختصاصي المكتبات والمعلومات لضمان تحقيق التطوير المستمر له ومواكبته للتطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المكتبات والمعلومات ، إضافة إلى أن التحديد الدقيق والمسبق لتلك المعايير سوف يساعدنا في عمليتي إختيار العاملين وترقيتهم بالوظائف المختلفة بالمكتبات ومؤسسات المعلومات.

والجودة يعتبر جيا ناليتي Jay Naliti لازمة لتحقيق الفائدة المرجوة من تحسين نوعية الخدمات والإنتاج ورفع مستوى الأداء وتقليل التكاليف وبالتالي تحقق رضا العملاء.

وكما عرفها معهد الجودة الفيديرالي بأنها " شكل تعاوني لأداء الأعمال ويعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين ، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإتاحة وذلك من خلال فرق العمل أما بالنسبة للمعايير في جودة إختصاصي المكتبات والمعلومات فثمة مقومات ينبغي ان تتوافر لها تشمل الآتي⁽¹⁾:

- 1- التقنيات المستخدمة في عمليات التقييم وقياس جودة إختصاصي المكتبات والمعلومات.
- 2- المعلومات المستخدمة في عمليات التقييم وقياس جودة إختصاصي المكتبات والمعلومات.
- 3- التمويل المالي الذي يدعم عمليات قياس الجودة . عمليات التخطيط . التدريب . المتابعة . التقييم.

كل العناصر السابقة ستؤدي إلى توفير إختصاصي مكتبات ذات كفاءة وفاعلية ولديه معرفة متجددة ومواكبة لأحدث المستجدات في المجال.

(1)أحمد حافظ.. معايير التقييم المهني في المكتبات ، المنتدى العام للمكتبات , (علي الإنترنت)

وهناك أهداف عامة لتوفير معايير تقييم إختصاصي المكتبات والمعلومات بالنحو التالي :

- 1- المساعدة في إعداد وتنفيذ خطة التدريب الداخلي والخارجي والقومي.
- 2- دعم الهياكل التنظيمية والوظيفية ، توصيف وتقييم الوظائف المهنية في المجال.
- 3- تبسيط الإجراءات والعمل على الإستخدام الأمثل للموارد.
- 4- توفير معلومات ومؤشرات تساعد في تخطيطها للقوى العاملة وقياس أداء العمل ،
تثري دراسات تعديل الأجور المرتبات .
- 5- نشر ثقافة الشراكة والعمل على ترسيخ القيم بين المكتبيين.
- 6- الكشف عن الجوانب السلبية في الأداء ومحاولة التغلب عليها ومعالجتها.
- 7- تحديد جوانب الضعف والقصور في أداء العاملين بمجالات المكتبات والمعلومات
لمعالجتها عن طريق وضع برامج وخطط تدريبية لهم.
- 8- الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد في عملهم الحالي وإستثمارها
لصالح العمل.
- 9- الكشف عن الأفراد الذين لا تتفق قدراتهم وإستعداداتهم مع الأعمال التي يقومون بها
والتي قد لا تتطلب مهارات وقدرات أعلى مما يتوفر لديهم.
- 10- الكشف عن مواطن القوة لدى العاملين وإستخدام نتائج التقييم في تنمية عناصر
التمييز لديهم وتوفير أساس موضوعي عادل لمكافأة كل منهم ومعاقبة المقصر في
عمله.

وترى الباحثة أن عملية التقييم ينبغي أن تقوم على مجموعة من الأسس والمبادئ منها
على سبيل المثال ما يلي:

- 1- إستثمار الفكر والقدرات الذهنية وإتاحة الفرص للإبداع و الابتكار.
- 2- تحقيق كفاءة الفرد من خلال العمل ضمن فريق.
- 3- توفير مرونة في العمل وعدم فرض رقابة صارمة من قبل المديرين .
- 4- تغيير أسس تصميم العمل بتضمينه الرقابة الذاتية ، تحديد المسؤوليات
والمحاسبات من خلال المخرجات ومستوى الأداء .
- 5- تمكين الفرد وفرص العمل ومنح المزيد من الصلاحيات اللازمة.

- 6- التركيز على المخرجات ومستوى فعالية الأداء في الوصول إلى الأهداف .
- 7- احترام الفروق بين الأفراد وتبني إهتمامات ورغبات العاملين ، التوفيق بينها وبين المصالح العامة.
- 8- الاهتمام بالتقييم الإستراتيجي للأداء والقياس الموضوعي للكفاءة.
- 9- التدريب المستمر أثناء وخارج العمل.
- 10- التعويض العادل مادياً ومعنوياً وتوفير الرعاية المتكاملة إقتصادياً ، نفسياً ، إجتماعياً.

وعلى الرغم من أهمية توفير معايير تقييم إختصاصي المكتبات والمعلومات إلى أن هذا الموضوع يواجه العديد من التحديات في المكتبات العربية نجملها على النحو التالي : (1)

- 1- تغير قيادات العمل باستمرار والتركيز على أساليب معينة في الإدارة وعلى النظام ككل.
 - 2- عدم توافر المعلومات على الرغم من أنها الجهاز العصبي لإدارة العمل .
 - 3- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيقات إدارة الجودة.
 - 4- عدم إنتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق وإقتضاره على الجوانب النظرية.
 - 5- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة لا تتوافق مع خصوصية المنظمات.
 - 6- مقاومة التغيير سواء من قبل الأفراد أو الإدارات المعنية.
 - 7- الحاجة إلى نتائج آنية وليست على المدى البعيد.
 - 8- تعدد آليات نظم المتابعة والتقييم في ظل غياب التنسيق بينها مع تكرار وتداخل وتضارب جهودها في مختلف مستويات المنظومة التعليمية .
 - 9- تباين كفاءة ومهنية الأفراد القائمين أعمال المتابعة والتقييم .
- 10/4 أقسام المكتبات والمعلومات بجامعة الأزهر:**

(1) راشد الجمال، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات والتقييم المستمر. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية، 14 يناير، 2003 ص ص 45-50

- هناك مجموعة من الأسس والمبادئ التي يجب وضعها في الاعتبار عند تقييم الأداء الجامعي في أقسام المكتبات والمعلومات على النحو التالي: (1)

1- إن التقييم لا يعني الثناء ولا النقد ، وإنما هو فحص دقيق لواقع الحال وتشخيصه بموضوعية.

2- إن النجاح والإخفاق في التعليم الجامعي يتأثر بعوامل كثيرة يجب وضعها جميعاً في الاعتبار.

3- التقييم عملية مستمرة ونشاط دائم يرمي إلى تجنب تراكم الأخطاء حتى تستحيل علاجها.

4- التقييم عملية ليست غاية ، وإنما هي وسيلة لتحسين الأداء وتطويره ، وهي عمل عقلي يقتضي التجديد والإبتكار الدائم ، مواجهة المواقف الجديدة بوسائل تناسبها.

5- إعتبار تقييم مدراس المكتبات والمعلومات ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها.

6- جعل مدارس المكتبات والمعلومات قادرة على تقييم نفسها تقيماً ذاتياً .

- وترى الباحثة أن التقييم يجب أن يعتمد على عدة أسس أهمها:

1- الشمولية (2): فيتناول التقييم كل عناصر نواتج التعليم ومدى تفاعل هذه

العناصر مع بعضها البعض ، كما يشمل كافة مستويات المنظومة التعليمية .

2- الموضوعية: إستخدام الاختبارات الموضوعية المتقنة، المعايير والمؤشرات

الواضحة ، الأساليب والطرق العلمية في التقييم والمتابعة.

3- التمكين: تسعى عملية التقييم إلى رفع كفاءة الأداء لمؤسسي ، تهدف الى

التطوير والإصلاح ، هو ما يعرف بالتقييم من أجل التمكين ، وذلك بالكشف

عن أوجه القصور وعلاجها، دعم نماذج التميز.

(1) أحمد حافظ . مرجع سابق ص20

(2) مبروكة عمر المحيريق. العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات والتعليم المستمر .. مجلة المكتبات

والمعلومات العربية، 14 يناير ، 1991 ص ص 21 - 71

4- الشفافية: إتاحة المعلومات والبيانات ونتائج التقييم والمتابعة وسبل التقييم الذاتي للجميع.

5- نظم المعلومات الداعمة: لكي نتمكن من المتابعة المستمرة ، وإرساء نظم التقييم باستخدام الإختبارات الموضوعية وقواعد المعلومات بكفاءة وفعالية.

وهناك ثلاثة محاور تكون في مجموعها الإطار العام لمؤشرات التقييم والأداء على النحو التالي:

- إختصاصي المكتبات والمعلومات:

هو محور العملية التعليمية ، وهو بمثابة المتلقي للخدمة التعليمية التي تسعى لتجويدها كي تتناسب ومتطلبات حاضرة ومستقبلية ، ومن هنا تسعى عملية تقييم إختصاصي المكتبات والمعلومات إلى قياس مدى تحسن مستواه المعرفي والمهاري والتي تعرف بنواتج التعلم ، هذا التقييم لنواتج التعلم لا يتم بمعزل عن تقييم البيئة المحيطة بإختصاصي المكتبات والمعلومات والتي تتضمن (رؤية . رسالة مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات . المناخ الاجتماعي الجامعي . التنمية المهنية المستدامة . مجتمع التعليم والتعلم . الجودة . المساءلة . التكنولوجيا).

الأداء المالي والإداري:

لجميع العاملين بالمنظومة التعليمية وذلك بإدارة قياس الجودة لإختصاصي المكتبات والمعلومات بهدف الوصول للإستخدام الأمثل للمواد.

أهداف التقييم (1):

تهدف عملية التقييم لوضع الإطار النظري لمعايير جودة إختصاصي المكتبات والمعلومات إلى تحقيق الأهداف والأنشطة التالية:

1- متابعة وتقييم نمو أداء المتعلم في ضوء مؤشرات الانجاز لقياس مهارات التفكير الناقد والتحليلي والمهارات الحياتية والبحثية المرتبطة بمحتوى المواد الدراسية.

2- تنفيذ برامج تدريبية على إستخدام أدوات القياس.

(1) مبروكة عمر المحيريق. مرجع سابق ص 50

- 3- تطبيق خطة للتقييم والمتابعة ووضع مؤشرات موضوعية لهذه العمليات.
- 4- التأكد من مدى توافر الرؤية والرسالة الواضحة والصادقة للمكتبات ومؤسسات المعلومات .
- 5- تقييم عملية التنمية المهنية المستدامة وتصحيح التعليم والتعلم learning and learn
- 6- تشخيص عمليات الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا المكتبات والمعلومات :
- 7- تقييم مشاركة الإختصاصيين في علم الاجتماع وبرامج خدمة المجتمع .
- 8- تقييم الأداء المالي للمكتبات ومؤسسات المعلومات العربية .
- 9- قياس مدى فعالية القيادات الادارية وتحديد احتياجاتهم التدريبية في المجال.
- 10- متابعة وتقييم حالة الموارد المادية المتاحة (المبني التعليمي والمعامل والتجهيزات والأجهزة).
- 11- متابعة وتقييم النظم الإدارية والمالية ووضع نظام موحد لتقارير الأداء المالي.
- 12- إعادة هيكلة وحدات التدريب والتقييم بمدارس وأقسام المكتبات والمعلومات لتصبح وحدات للجودة والتدريب على مستوى الأقسام والشعب الفرعية.
- 13- وضع هيكله الجهاز الأداري ورقابة الجودة ليتولي بناء خطط التنمية المهنية المستدامة للقائمين على المتابعة والتقييم لزيادة فاعليتهم.
- 14- تحديث الأطر القانونية واللوائح التنظيمية التي تحدد أدوار ومسئوليات إختصاصي المكتبات وفق معايير وأسس علمية، لن يتأتى ذلك إلا بالتحقق من جودة التعليم في مجال المكتبات والمعلومات، ووجود لجنة للتقييم الدوري لكل برامجه من حيث المقررات الدراسية وشروط القبول والامكانات المتاحة لكل مؤسسة أكاديمية وبدون هذا التقييم يستحيل على

أي برنامج أن يكتب له النجاح وذلك لعدم إقبال الطلبة على الكلية التي يعتمد في سمعتها العلمية الاكاديمية والمهنية على اعتماد وتقييم الجمعية⁽¹⁾

وترى الباحثة أن الهدف من وجود نظام لمعايير جودة إختصاصي المكتبات والمعلومات يجب أن لا تقتصر على إعطاء قيمة رقمية للموظف في نهاية العام ليكتب في تقريره السنوي ، ولكن يجب أن يوجد نظام فعال يساعد على زيادة قدرة المسئول على الحكم على مرؤوسيه بدرجة دقيقة وموضوعية ، كذلك يجب أن يساعد ذلك النظام على دفع العاملين على تحسين أدائهم وتطوير ذواتهم وبالتالي الارتقاء بالعمل ، كما أنه يساعد في إختيار إختصاصي المكتبات والمعلومات المناسب للوظيفة المحددة ، بحيث يتم إسناد عمل يتفق وخبرات الفرد وتأهيله وميوله وإقرار مدى أهمية توفير إمكانات ومستلزمات الأداء ، وتوفير الصلاحية وموضوعية التقييم ، توفير المناخ المساند والإيجابي وقيم العدالة في المجتمع .

كما ترى الباحثة أن إختصاصي المكتبات والمعلومات خاصة في جامعة الأزهر بحاجة إلى تعلم وتدريب مستمر وعلى إكتساب مهارات جديدة خاصة مع تطور تقنيات ومواصفات المهنة ، إكتساب مهارات جديدة للترقي الوظيفي .

بطاقة التوصيف الوظيفي (الإخصائي المكتبات):

يقوم أمناء المكتبات ومن يرتبط بهم من إختصاصي المعلومات بجمع وإختيار وتطوير وتنظيم وحفظ مقتنيات المكتبات وأماكن حفظ المعلومات الأخرى، كما يقومون بتنظيم الخدمات الأخرى التي تقدمها المكتبة والإشراف عليها وتوفير المعلومات للمستخدمين.

الأنشطة والمهام الوظيفية:

1-تنظيم وتطوير وحفظ مجموعة من الكتب والدوريات والمواد الأخرى المطبوعة والسمعبصرية والرقمية.

2-إقتناء الكتب والمواد المطبوعة والسمعبصرية والرقمية أو رفع توصية باختيارها.

3-تنظيم المواد المكتبية وتصنيفها وفهرستها.

(1) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة

الشاملة. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، ع4 يوليو 2002 صص 5 - 20

- 4- إدارة الإعارة المكتبية وتسهيل الإعارة بين المكتبات.
- 5- المساعدة في تحديد المراجع المطلوبة وتوفير المعلومات للمستخدمين.
- 6- إجراء البحوث والتحليل أو تعديل خدمات المكتبة وخدمات تقديم المعلومات وفقاً لتغير احتياجات المستخدمين.
- 7- إبتكار وتنفيذ خطط ونماذج ، مفاهيم لتخزين وتنظيم وتصنيف وإسترجاع المعلومات.
- 8- إعداد الدراسات العلمية والتقارير .
- 9- القيام بالبحث اليدوي أو الالكتروني ، القيام بأية أعمال أخرى لمساعدة المستخدمين في الحصول على مواد المكتبة .

المعارف والمهارات والخصائص:

- 1- معرفة الأساليب والتقنيات والمفاهيم والمبادئ القياسية في مجال واحد أو أكثر من علم المكتبات لأداء مهام تحديد أماكن المعلومات وتصنيفها وإختيارها وحفظها .
- 2- معرفة كيفية الحصول على المعلومات وتنظيمها وحفظها باستخدام أدوات مرجعية قياسية وتقنيات الفهرسة وممارسات متعارف عليها مثل نظام تصنيف مكتبة الكونجرس أو نظام ديوي العشري وقواعد الفهرسة.
- 3- معرفة إستراتيجيات البحث القياسية ومصادر المعلومات الشائعة الإستخدام والدوريات والدوريات المتخصصة في حقل المكتبات والممارسات المقبولة للمحافظة على جودة المواد الحديثة المطبوعة.
- 4- معرفة موسعة بالتطورات الحديثة في مجال العمل أو التخصص أو الممارسة المهنية.
- 5- الإلمام بمبادئ ومفاهيم الإدارة والإقتصاد وإدارة الموازنات.
- 6- الإستفادة من تقنية المعلومات ونظم المعلومات التنفيذية وأساليب الإدارة وأدواتها لتحقيق الأداء الأمثل في مجال العمل أو الممارسة المهنية .

مؤشرات الأداء:

تشتمل مؤشرات الأداء على العناصر التالية:

- السرعة . الدقة . حل المشاكل الموجودة . تطوير العمل و استمراريته ، إنجاز العمل بدون أخطاء ، مقترحات مكتوبة قابلة للتغيير. ا.

المواصفات الشخصية لأختصاصى المكتبات:

أ- مؤهل عالي مناسب للوظيفة (ليسانس أداب و نائق و مكتبات)

ب- قضاء مدة بينية قدرها 6 سنوات في الوظيفة .

سعة الإطلاع .

ج - الهدوء . حسن الخلق . حسن التعامل مع الآخرين.

د- الإستعداد للتطوير والقدرة على المبادرة.

هـ- مواكبة التطور ، تصور للخطط المسؤولية للتطوير.

بدأت كلية الدراسات الانسانية للبنات بالقاهرة كشعبة من شعب كلية البنات الاسلامية عام

1962 بمسمى الدراسات الاجتماعية والنفسية وتم انشاء قسم المكتبات بها عام 1990

ويبين الجدول رقم (10) المقررات الدراسية لقسم الوثائق والمكتبات لكلية الدراسات

الإنسانية - فرع البنات - جامعة الازهر:

المادة	الساعات النظري	الساعات العملية
الفرقة الأولى		
الفصل الدراس الأول		
القرآن الكريم	2	-
المدخل التاريخي لعلم المكتبات	4	2
تاريخ النسخ والطباعة والتجليد	4	2
مدخل الدراسة علم الوثائق	4	-
علم النفس السلوكي	2	-
مصادر وأدعية للمعلومات	4	-

-	4	اللغة الأوربية
		الفصل الدراسي الثاني
-	2	الفقه الإسلامي
-	2	العقيدة والأخلاق
-	2	اللغة العربية (نحو وصرف)
2	4	تاريخ الأرشيف
-	4	إدارة وتنظيم
2	4	الأسس الحديثة للمكتبات
الفرقة الثانية		
		الفصل الدراسي الأول:
-	2	القرآن الكريم
-	2	اللغة العربية (نحو وصرف)
-	2	تنمية المقتنيات
2	4	مبادئ الفهرسة الوصفية
-	4	المراجع العامة
-	4	النشر ومؤسساته
-	4	اللغة الأوربية
		الفصل الدراسي الثاني
-	2	السيرة النبوية
-	-	تاريخ الخلفاء الراشدين
2	4	الفهرسة الوصفية للمواد الخاصة
2	4	التصنيف (تمهيدي)
4	4	استخدام الحاسب الآلي في المكتبات
-	2	الحضارة الإسلامية
2	4	تكنولوجيا الاتصالات ومراكز

		المعلومات
الفرقة الثالثة		
		الفصل الدراسي الأول
-	2	القرآن الكريم
-	2	اللغة العربية (بلاغة)
2	4	الفهرسة الوصفية (متقدم)
2	4	إدارة المكتبات ومراكز المعلومات
2	4	التصنيف (متقدم)
-	2	المواد السمعية والبصرية
-	2	علم النفس التربوي
-	4	التحليل الموضوعي
		الفصل الدراسي الثاني
-	2	التفسير
2	4	خدمات المكتبات والمعلومات
-	2	نصوص متخصصة في اللغة العربية في المكتبات
-	4	مكتبات الأطفال
-	4	الإحصاء
-	4	نصوص متخصصة باللغة الإنجليزية
الفرقة الرابعة		
		الفصل الدراسي الثاني
2	4	البيبلوجرافيا ونظم المعلومات
-	4	نصوص متخصصة باللغة الأجنبية في المكتبات

-	2	طرق البحث في المكتبات
-	4	المراجع المتخصصة

ويتضح لنا من خلال تحليل هذا الجدول قلة المواد المكتبية التي تدرس للطالبات فالمواد الدينية والمواد الغير تخصصية تعد أكثر من المواد المتخصصة في مجال المكتبات وكذلك قلة عدد الساعات العملية التدريب لطلاب على عمليات الفهرسة أو التصنيف والخدمة المرجعية واللغات بكلية التربية بجامعة الأزهر .

أما قسم المكتبات والمعلومات وتكنولوجيا التعليم (فرع البنين) يوضح الجدول رقم (11) المقررات الدراسية التي تدرس به أولى مكتبات:

المادة	الساعات النظري	الساعات العملية
الفرقة الأولى		
الفصل الدراس الأول		
القرآن الكريم	2	-
مدخل إلى تكنولوجيا التعليم	4	-
مدخل إلى المكتبات	4	-
المجسمات والمتاحف والمعارض	4	4
الفهرسة الوصفية للمطبوعات	4	4
رسوم تعليمية	4	4
مدخل علوم سلوكية	4	-
ثقافة علمية	2	-
الفصل الدراسي الثاني		
قرآن كريم	2	-
الطباعة والنسخ والتجليد	4	4
أساسيات التصوير الفوتوغرافي	4	4

4	4	نظم التصنيف العشري
4	2	صيانة الأجهزة التعليمية
-	4	لغة أجنبية
-	4	مدخل علوم تربوية
-	2	عقيدة وأخلاق إسلامية
-	2	فقه إسلامي
الفرقة الثانية		
الفصل الدراسي الأول:		
-	2	قرآن كريم
-	4	أسس إختيار المجموعات وبنائها
-	2	الإذاعة والتسجيلات الصوتية
4	2	أجهزة العرض (تشغيل واستخدام)
4	2	مقدمة في الكمبيوتر
-	4	تاريخ التربية والتعليم
-	4	علم النفس النمو
-	4	لغة أجنبية
الفصل الدراسي الثاني		
-	2	قرآن كريم
4	2	الفهرسة الوصفية لغير المطبوعات
2	2	التصنيف بالخطط غير العشرية
4	2	المراجع العامة والتراث
-	4	تاريخ أوعية المعرفة ومؤسساتها
-	4	مصادر الاقتناء وإجراءاتها
4	4	إنتاج الصور التعليمية الفوتوغرافية
-	2	سيرة وتاريخ الخلفاء الراشدين

-	2	الفكر التربوي الإسلامي
الفرقة الثالثة		
		الفصل الدراسي الأول
-	2	القرآن الكريم
4	2	التحليل الموضوعي
4	4	الصور واللوحات التعليمية
-	4	طرق تدريس
2	2	علم نفس تعليمي
-	4	تربية إسلامية
-	4	مناهج
2	2	تدريس مصغر
		الفصل الدراسي الثاني
-	2	قرآن كريم
2	2	الكمبيوتر في التعليم
-	4	المكتبة المدرسية الشاملة
4	2	المبكر و فيلم وتجهيزاته
4	4	المراجع المتخصصة
-	4	الأصول الثقافية والاجتماعية للتربية
-	2	تربية ومشكلات المجتمع
-	2	تفسير
الفرقة الرابعة		
		الفصل الدراسي الأول
-	2	قرآن كريم
-	4	مراكز مصادر تعلم
4	4	التصوير السينمائي والتلفزيوني

-	4	قراءة صور والمثيرات غير لقطية
2	2	نظم المعلومات
-	4	الأصول الفلسفية للتربية
-	4	تربية مقارنة
-	4	طرق تدريس
-	2	تربية صحية
		الفصل الدراسي الثاني
-	2	قرآن كريم
2	2	البليوجرافيا
4	2	الكمبيوتر في التعليم (برامج جاهزة)
4	4	أجهزة العرض - تشغيل - استخدام
-	4	إدارة وتخطيط تربوي
-	2	علم نفس تعليمي
-	4	صحة نفسية وعلم نفس اجتماعي
-	2	حديث

ويتضح لنا من خلال تحليل هذا الجدول أن المواد الغالبة تتبع لكلية التربية أكثر منها المكتبات والمعلومات وقلة المواد التي تهتم بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات مما يشكل عائقاً أمام الخريج الذي لن يجد سوى المكتبات المدرسية توجد عمل متاح أمامه.

كما يتضح لنا عدم تشابه المواد المدرسية في فرع البنين عن فرع البنات لجامعة واحدة هي جامعة الأزهر ولا يوجد مبرر لهذا الاختلاف أو النظرة الفلسفية التي تميز بين الطلبة والطالبات وعلى أي أساس تم هذا التمييز.

11/4 رؤية المستفيدين من مكتبات جامعة الأزهر نحو الجودة:

يعتبر المستفيد عنصر مهم بالنسبة للمكتبات الجامعية ، إذ بدونها لن تكون هناك مكتبة ، لذلك فإن معظم المكتبات الجامعية اليوم تبحث عن أحدث الطرق التي تستقطب بها هذا

الأخير، يبدو أن التطورات المتلاحقة في مختلف المجالات، خاصة التكنولوجيا الحديثة وما أفرزته من ثورة في الانفجار المعلوماتي ، ومن هنا جاءت أهمية تكوين هذا المستفيد حول الكيفيات المثلى لإستخدام المكتبات الجامعية.

تعريف المستفيد: هو ذلك الشخص الذي يبحث في قواعد معلومات كبيرة أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمته معينة كمن يستعمل المكتبة⁽¹⁾ ويمكن تحديد فئات المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية في المكتبات الجامعية على النحو التالي:

وهم الطلبة والطالبات والتي تتراوح أعمارهم من 18- 24 سنة في المتوسط بالإضافة إلى هيئة التدريس والباحثين وكذا الإداريين التابعين لتخصصي الكليات هذا بالإضافة إلى الباحثون العلميون من الجامعات الأخرى ومراكز البحوث العلمية. أما الدوافع المهنية للمستفيدين فتتمثل في:

- الحاجة إلى المعلومات للمساعدة في حل مشكلة معينة ، أو اتخاذ القرار .
- الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين .
- الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.
- ومنها ما هو حسب المعلومات المرتبطة بدراساتهم ومشاريعهم البحثية بجد:
- حاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها وتدخلاتها الموضوعية.
- بناء ثقافة موضوعية في مجال معين له علاقة مباشرة بموضوع البحث.
- حاجة للمعلومات في التعرف على النتائج التي توصل إليها الآخرون.
- حاجة للمعلومات من أجل التأكد أو نفي بعض الحقائق والأفكار المتعلقة بموضوع البحث.

(1) عادل غزال. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية .-مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً على الإنترنت <https://adelgheazzal.wordpress.com> .تاريخ الزيارة : 10-8-2017.

وهناك عدة عوائق تحول أمام تلبية حاجات المستفيدين أهمها: (1)

- 1- سهولة الوصول إلى المعلومة (وصول مادي أو معنوي) وسهولة استخدامها.
 - 2- عوائق نفسية اجتماعية بين المستفيد وأخصائي المكتبات أو المعلومات والنظم ككل، هذه العلاقة هي التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد فعل سلبي أو إيجابي تجاه نظام المعلومات والأخصائي في حد ذاته.
- عوائق تقنية:
- وتتمثل في جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله ، والفائدة التي يمكنه جمعها من طلبها.
 - فشل المستفيد في صياغة سؤاله، بالتالي يفشل الأخصائي في فهمه ويتعقد الحوار بينهما.
 - تعقد استخدام وسائل البحث وبالتالي يصعب البحث عن المعلومات .
 - بذل المستفيد الجهد والوقت والمال الكثير للحصول على الخدمة التي يحتاجها.
 - يعقد طرق العمل الوثائق متمثلاً في تحضير ملفات شخصية لإتمام عملية الإعارة.
- وترى الباحثة من خلال عملها بمكتبة كلية علوم بنات الأزهر على مدار عشرون عاماً أنه لا يوجد هناك برامج أو ندوات أو محاضرات تهدف لتنمية مهارات المستفيدين للتعامل مع المكتبة مما ينتج عنه فوضى في ترتيب الأرفف وضياح الوقت للإخصائي والطالب أو عضو هيئة التدريس من دفع الباحثة لعمل لوحة إرشادية تضم موضوعات المكتبة للخمس تخصصات وأرقام تصنيفها حتى يسهل للمستفيد من المكتبة الوصول للكتاب بسهولة أما خدمة الإنترنت فهي منفصلة عن المكتبة .

وهناك مجموعة من النقاط يجب الأخذ بها عند تكوين المستفيدين أهمها:

- تعليم ببلجيوجرافي على أن يكون هذا كجزء من دراسة المقررات الدراسية المتخصصة، بالإضافة إلى أنه يشمل العناصر التي تتضمن استخدام المكتبة ومصادر المعلومات.

- الإشتراك مع أعضاء هيئة التدريس في تدريب المستفيدين على إستخدام المكتبة عمليا.

- تعليم طباعي حيث تقدم محاضرات بواسطة الأبناء بجامعة الطلاب والمستفيدين بالإضافة إلى القيام بالمعاونة الفردية بالمكتبة.

- عمل أدلة للمكتبات: تتمثل في إعداد دليل موجز للمستفيدين من خدماتها ويشتمل على عرض سريع للمكتبة ومكوناتها وتنظيمها وما تقدمه من خدمات ، ساعات فتح المكتبة ، ونبذة عن فهارسها إن وجدت وكيفية إستخدامها.

- الأفلام التعليمية:

- إن استخدام الوسائل السمعية البصرية في تعليم المستفيدين من أجل إكسابهم القدرة على التعامل الفعال مع المكتبة وخدماتها .

- عمل موقع للمكتبة على الإنترنت بشكل يجذب القارئ أو المستخدم لزيارة المكتبة والإطلاع على محتوياتها أو الحديث منها.

ولقد لاحظت الباحثة أن أدوات البحث الموجودة بالمكتبات محل الدراسة تقليدية أكثر منها حديثة ولا يتم إعلام المستفيدين بالجديد من الكتب والدوريات التي تم شراؤها خلال العام أو ما تم إستبعاده.

- أما مساعدة المكتبيين للمستفيدين للوصول للمعلومة المطلوبة فليست متوفرة بالشكل المطلوب أن تكون عليه نظراً ل:

1- قلة أعداد العاملين بالمكتبات محل الدراسة.

2- معظم العاملين بالمكتبات غير مؤهلين وغير مدربين.

3- لا توجد رقابة على العاملين فهذا يرجع إلى الإستعداد الشخصي لأخصائي المكتبات.

كما لاحظت الباحثة قلة أعداد أجهزة الحاسب الألى المتصلة بالإنترنت داخل المكتبات محل الدراسة مما لا يتيح لمعظم المستفيدين الإستفادة من تلك الخدمة بالمكتبة.

- لا تؤخذ رأي المستفيدين من المكتبات في نوعية الخدمة المقدمة أو الكتب المطلوب شراؤها من قبل أعضاء هيئة التدريس.

- أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات محل الدراسة هي خدمة الإعارة يليها التصوير.
- لا توجد فهارس مطبوعة لإرشاد المستفيدين إلى الكتب داخل المكتبات محل الدراسة.
- عدم استخدام أدوات بحث حديثة تسهل عملية البحث عن الكتب داخل المكتبات محل الدراسة.

وترى الباحثة أنه ينبغي تدارك كل هذه السلبيات قبل التقدم لمعيار الجودة أو الإعتماد حتى لا يكون الإعتماد شكلياً فقط ولا تقوم على أسس حقيقية في جودة المكتبات وهناك مقياسان نوعيان رئيسيا لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين:

1- هل يحصل المستفيد على ما يبحث عنه فعلاً.

2- ما مدى إكمال ودقة ما يحصل عليه.

كما يوجد ثلاثة مستويات لتقييم خدمات المعلومات وهي: - (1)

المستوى الأول: تقييم الفعالية Effectiveness يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة الخدمة المكتبية في إشباع تلبية رغبات المستفيدين ووفائها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها ويشمل هذا النوع:

1- **معايير التكلفة وهي:**

التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد ، الجهد المستنفذ في تعلم كيفية الاستفادة من خدمات المكتبات ، الجهد المستفيد في الاستفادة الفعلية، الجهد المستنفذ في إسترجاع الوثائق ، شكل المخرجات .

2- **معايير الوقت:**

1- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال وإسترجاع البيانات البليوغرافية

2- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال وإسترجاع الوثائق .

(1) موسى بن إبراهيم الديبان. قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه : محاضرة في قسم المكتبات والمعلومات بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة الإمام محمد بن مسعود الإسلامية.- المنتدى العام للمكتبات والمعلومات على الإنترنت. www.yaseer.net. تاريخ الزيارة 5/7/2017 .

3- إعتبرات زمنية أخرى ، كالوقت الذي يقضيه المستفيد إنتظاراً لدوره في الإفادة من نظام الخط المباشر .

3- إعتبرات الجودة أو (النوعية):

1- تغطية مرصد البيانات .

2- إكتمال المخرجات (الإستدعاء)

3- صلاحية المخرجات (التحقيق)

4- جدة المخرجات (التحقيق)

5- إكتمال البيانات ودقتها.

المستوى الثاني: تقييم فاعلية التكلفة cost effectiveness، ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة ، إذ يعنى بكفاية التشغيل الداخلي للنظام، وهذه تقيس مدى كفاية النظام من منظور التكاليف في تحقيق أغراضه . مثل : قياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية (من مفهوم التكلفة) في تحقيق أهداف المكتبة.

ويشمل هذا المستوى:

1- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببيوغرافية متصلة بالموضوع تم إسترجاعها.

2- تكلفة الوحدة لكل إشارة ببيوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل ومتصل بالموضوع وتم إسترجاعها .

المستوى الثالث: تقويم العائد Benefit ، التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر على المستفيدين.

المستوى الرابع: عائد التكلفة Cost Benefit ، مهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة.

ويمكن تطبيق هذا التقييم على الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الأزهر حيث تحتوي على سفارة المعرفة ويوجد بها جميع الكتب والرسائل والدوريات والوثائق الموجودة بمكتبة الاسكندرية على رابط على الإنترنت ، هذا بالإضافة إلى المكتبة الكويتية التي تحتوي

على أكثر من مائتي ألف كتاب إلكتروني في عدة مجالات وأكثر من 18 ألف بروتوكول طبي وبيولوجي وأكثر من 14 ألف دورية أسبوعية.

الفصل الخامس
تقييم أداء العاملين بمكتبات جامعة
الازهر

تمهيد:

1/5 المبادئ العامة للأخلاقيات المهنية للمتخصصين فى المكتبات والمعلومات.

2/5 أداء العاملين بمكتبات جامعة الأزهر .

تمهيد:-

تواجه مؤسسات التعليم العالى ومنها جامعة الأزهر عدة قضايا مهمة مثل:-

- تغييرات التقنية المتسارعة.
- توسيع السوق للمهنيين الذين يتم الإستعانة بهم من بلدان مختلفة ،بعد أن أصبح الوصول إليهم وإستقطابهم أمرا في غاية السهولة بفعل التواصل الإلكتروني ،المنافسة بين البرامج التعليمية من حيث نوعية المحتوى الذى تقدمه،المخرجات التى يسفر عنها .

- الثورة التى يشهدها حقل الاتصال والتقنية المرتبط به قد فتحت المجال واسعا لتسويق ثقافة العولمة بما تحمله من معرفة وقيم وتكوين إتجاهات وأذواق إستهلاكية والذى إنعكس بدوره على متطلبات سوق العمل من خلال تركيزها على الأفراد لا الجامعات، وأفراد يتم البحث عنهم وانتقائهم بغض النظر عن تواجدهم.

ولا يقف دور المكتبة الجامعية عند تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها فقط ، بل عليها أن تتجاوز ذلك لتأخذ موقفا توجيهيا إرشاديا فلا يترك المستفيد الذى لا يحسن البحث عن حاجاته من هذه الأوعية بل تدبر له مرشدا للفهارس ،ولا تتجاهل المستفيد الذى لا يعرف كيفية البحث عن المعلومات داخل الاوعية بل تعين إخصائيين للمراجع.

وعلى مكاتب جامعة الأزهر لما لها من تاريخ عريق وأهمية كبرى بين الجامعات العالمية أن تدرك أهمية التخطيط الإستراتيجي لتنمية البرامج التدريبية للعاملين بمكباتها وأن تتطلع تلك المكاتب إلى المستقبل بطريقة نظامية ومرتبطة ،وتحدد الأولويات والإجراءات والعمليات الضرورية لتحقيق رؤية جامعة الأزهر .

وسوف تتناول الباحثة فى هذا الفصل الدور المهم الذى ينبغى على إخصائى المكاتب فى مكاتب جامعة الأزهر أن يقوموا به فى نشر ثقافة الجودة وتفعيل خدمات مهمة مثل:-

خدمات الإحاطة الجارية ،والبث الإنتقائى للمعلومات وتفعيل أقسام الإرشاد والعلاقات العامة. والنتائج التى توصلت إليها الباحثة وكذلك أهم التوصيات المتعلقة بتطوير مكاتب جامعة الأزهر.

1/5 المبادئ العامة للأخلاقيات المهنية للمتخصصين في المكتبات والمعلومات :-

ان نجاح المؤسسات التعليمية يعتمد على مستوى جودة الخدمات الادارية التي تقدمها ادارة المؤسسة, الامر الذي يلعب دور كبير فى تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية ويؤثر بشكل كبير على مستوى جودة مخرجاتها ونتائجها, ومن هنا يقع على عاتق هذه المؤسسات التعليمية تهيئة وتوفير الخدمات المكتبية بمستويات عالية من الجودة والقيام بالابحاث العلمية وخدمة المجتمع ولا يتأتى ذلك إلا باتباع معايير الجودة للوصول إلى مستوى عالى من الأداء.

ولقد لاحظت الباحثة عدم وجود معايير تصدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد خاصة بأداء العاملين في المكتبات الجامعية ويمكن القول أن اداب وأخلاقيات المهنة المكتبية هي:-

مجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند العاملين بالمهنة المكتبية, والتي تستلزم من المكتبى سلوكا معيناً قائم علي الألتزام الذاتى بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها والإخلال بها, فالمكتبى ملزم بتقديم أعلي مستوى من الخدمة لجميع مستخدمى المكتبة, من إعداد مجموعات مناسبة ومنظمة بطريقة مفيدة والتوزيع العادل المتساوى للمعلومات وتوفير سياسات للخدمة المتوازنة, والاستجابة لاحتياجات المستفيدين بأسلوب ماهر ودقيق مع التحلى بالنزاهة والابتعاد عن التحيز. (1)

ويمكن تلخيص المبادئ العامة لاخلاقيات المهنة في المكتبات والمعلومات فى الاتي :-

1- الحرص على الصالح العام في كل المسائل المهنية, شاملا إحترام الإختلاف والتنوع داخل المجتمع , الدعوة إلى تكافؤ الفرص بين المستفيدين ومراعاة حقوق الإنسان أى عدم التمييز بين القراء والمستفيدين, بغض النظر عن أجناسهم أو ألوانهم أو مرتبتهم الادارية أو الاجتماعية.

2- الأهتمام بالسمعة الطيبة أى أن يعمل المكتبى على رفع شأن وقيمة المهنة, أن يعتبر التخصص مكانة عالية بين التخصصات .

(1) المبادئ العامة للأخلاقيات المهنية للمتخصصين في المكتبات والمعلومات (على الإنترنت)

3- تقديم أفضل خدمة ممكنة فى ظل الامكانيات المتاحة اى أن يجتهد المكتبى فى تقديم أفضل الأعمال للقارئ وأن يعكس صورة راقية للمكتبة التى يشرف عليها , ويتطلب ذلك توفير الإمكانيات التكنولوجية لتوفير مختلف أنواع المعلومات المطلوبة وأن لا يقتصر عمله على الرصيد الوثائقى الذى يتضمنه المبنى أما قيم مهنة المعلومات فهى على النحو التالى :-

- 1- قيمة الصدق: ويعنى ذلك أن يكون إحصائى المكتبة صادقا وصحيحا فى تعامله مع مصادر المعلومات ومع زملائه ومع المترددين على المكتبة.
- 2- قيمة التسامح: أى يجب على الإحصائى ألا يكون متحيزا لفكر معين ,ان يعمل على إتاحة الافكار المختلفة .
- 3- قيمة الحرية الفردية: إن الهدف من خدمات المكتبات والمعلومات هو مساعدة الافراد فى مساعيهم الفردية من أجل حياة افضل , ومن ثم فان على إحصائى المعلومات العمل من أجل أن تستجيب خدمات المكتبات والمعلومات رغبات وحاجات المستفيدين للمعلومات.
- 4- قيمة العدل :- إن هذه القيمة تتعلق بكل من المستفيدين من المعلومات , كما أنها تتضمن الإتاحة المتساوية للخدمة المكتبية للمواطنين كلهم أى يتم تقديم الخدمة بأفضل نوعية لكل الافراد دون النظر للإهتمامات من سن أو جنس أو دين.
- 5- قيمة الجمال :-يجب علي إحصائى المكتبة ,أن يعمل على إتاحة المجموعات المفيدة فى أغراض المتعة والتعليم مثل الأعمال ذات القيمة الجمالية العالية فى الفن والاداب, الأعمال التى تساعد على الترويح والإستمتاع للفرد .

وهناك من يرجع مفهوم ودلالة اخلاقيات المهنية المكتبية إلى القوانين الخمسة التى ابتكرها رانجاناثان والتي جاء فيها (1)

1- الكتب- يجب أن تستخدم.

(1) محمد أنور بدر .الأخلاقيات المهنية فى المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة .- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات. مج 65 ، ع 15 يوليو 1998 ، ص ص 19-23.

2- لكل كتاب قارئه.

3- لكل قارئ كتاب.

4- وفر وقت القارئ.

5- المكتبة مؤسسة نامية.

ولقد إهتمت الكثير من الجمعيات المهنية فى الدول الغربية بتوفير موثيق أخلاقية تحدد الواجبات والسلوكيات السليمة لمهنة المكتبات لتحقيق الكفاءة وحسن الأداء للمهنة ومن هنا وجب على الجمعية المصرية للمكتبات تبني هذه المهمة. هذا ويمكن للجمعية أن تحقق ذلك عن طريق دعوة إخصائى المكتبات والمعلومات للمساهمة والمشاركة فى وضع هذه المبادئ ويمكنها أيضا عمل مسابقة توضع لها الجوائز التقديرية لحفز المتخصصين للمشاركة , على أن تركز هذه المبادئ على مسئولية إخصائى المكتبات والمعلومات تجاه المهنة وتجاه الآخرين بالإضافة إلى مسئولياتهم تجاه المجتمع.

وأخيرا فإن الهدف من وجود مبادئ بأخلاقيات مهنة إخصائى المكتبات والمعلومات لا تكمن فى عملية تجميل صورة المهنة أو المنتسبين لها أمام الآخرين , بقدر ما تهدف إلى وجود أطر تحدد وتبين لإخصائى المكتبات والمعلومات مسئولياتهم تجاه المهنة والمجتمع والآخرين ومن هم المستخدمون والمستفيدون من خدماتهم والمبادئ والمسؤوليات التى تحكم إخصائى المكتبات والمعلومات فى التعامل معهم وتجاههم.

التحديات التى تواجه المكتبات فى تحقيق الجودة⁽¹⁾:-

1- الإحصاءات التقليدية لم تعد كافية ولا تعبر عن المكتبة :-

(1) عماد أبو عيد. الطرق الحديثة فى تقييم اداء المكتبات: مؤشرات أداء المكتبات بين النظرية والتطبيق

على الإنترنت (www.youtube.com)

-تركز على المدخلات, النفقات, التزويد , المقتنيات ولا تصف أعمال وظائف المكتبة خاصة أمام الإدارة العليا , وقد لا تكون متوافقة مع أهداف وخطط المؤسسة الرئيسة, كما أنها لا تقيس جودة الخدمات المقدمة .

2- الحاجة ماسة إلى وجود مقاييس Metrics

لوصف أثر الخدمات على المستخدمين , المخرجات متمثلة في البليوجرافيات والقيمة من وجهة نظر المستخدمين , كما أنها تشير إلى الفارق الذي يصنعه إخصائى المكتبات فى حصول المستفيد على المعرفة.

كما أنها تقيس التطورات والإنجازات التى قام بها إخصائى المكتبات وإيجاد ثقافة تنظيمية مثل الهياكل, الأدوات ومجموعة المهارات التى تحتاجها المكتبات لاكتساب وإستخدام هذه المعلومات.

والغرض من إستخدام المقاييس:-

- أ. تحسين وتطوير الخدمات الحالية والمستقبلية.
 - ب. تحديد أنماط تاتغير فى الإستخدام والإحتياجات .
 - ج. تسويق وترويج الخدمات والتسهيلات.
 - د. ضمان إتخاذ القرارات بناء على الأدلة وليس الإفتراضات .
- أما ماذا نقيس ؟
- فإما نقيس كفاءة العمليات المكتبية أو العاملين .
- أو نقيس الفعالية أو تلبية إحتياجات المستخدمين , أوقياس المخرجات والأداء
- أو تقييم للموارد والبنية التحتية للمكتبة , الإستخدام , التطور , التقدم.

2/5 أداء العاملين بمكتبات جامعة الأزهر:

أتضح للباحثة من خلال البحث الميدانى :

1- لا يوجد تطبيق لمؤشرات القياس لأداء المكتبات ومواكبة التطورات الخاصة بإدارة المكتبات وخاصة فى مجال الجودة وإدارة الاداء وطرق تقييم المكتبات وتدریس عدة مواد فى مجال الإدارة فى أقسام المكتبات والمعلومات بجامعة الأزهر .

2- على إخصائى المكتبات فى مكتبات جامعة الأزهر ألا يقتصر عملهم على مجرد الحفاظ على الكتب فى أماكنها المناسبة على الرفوف, فعملهم يتجاوز ذلك بكثير فأخصائى المكتبات المعاصرون والجدد على مستوى عال من التعليم ويمتلكون الخبرات التقنية فالمهن المرتبطة بالمكتبات تتطلب التزاما قويا نحو التعليم المستمر ومواكبة آخر التطورات فى مجال التقنية وأيضا فى إجادة اللغة الإنجليزية .

3- على إخصائى المكتبات فى المكتبات التابعة للكليات بجامعة الأزهر التواصل مع إخصائين المكتبات فى مكتبات الجامعات الأخرى عن طريق حضور الدورات التدريبية أو الندوات أو المحاضرات فإستمرار التغيرات فى بيئة المكتبات يحتاج إلى مهارات جديدة ومتنوعة أن يكون مطلعا على كل ما هو جديد فى مجال التخصص.

قد أوضحت فورت جارى Fort Gary أن لإخصائى المكتبة أربعة أدوار فريدة هى⁽¹⁾:-

التعاون مع المدرسين فى عملية التخطيط والتنفيذ والتقييم للتعلم المعتمد على المصادر.

1- تشجيع الطلاب على تقييم الإنتاج الفكرى حتى يصبحوا قراء مدى الحياة .

2- مشاركة المدرسين فى توجيه الطلاب حول الإرشاد للمهارات المعلوماتية التى تساعدهم على تحديد وتحليل وإعداد المعلومات بإستخدام مصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية.

3- تدعيم ومساعدة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس فى إستخدام التكنولوجيا المرتبطة بالوعى المعلوماتى.

دوره كإستشارى تعليمى :-

(1) Fort Gary. Library in winni page, public library 0/6/2017, 1360 pempina H p5-10.

- 1- تيسير فهم وتطبيق المدرسين للتعلم المعتمد على المصادر.
- 2- التعاون مع المدرسين فى إختيار المواد الدراسية والتخطيط للأنشطة التى تساند المناهج.
- 3- مراجعة وإختيار وتقييم المصادر الإلكترونية المزودة بإرشادات وتعليمات .
- 4- المساعدة على التكيف مع البرنامج الموضوع المتعلق بالتعلم المعتمد على المصادر.

دوره كاختصاصى معلومات :-

- 1- أن يساعد على مستوى الأقسام فى التعريف بالمناهج الدراسية والمصادر المتخصصة.
- 2- الإمداد المعرفى بمصادر المعلومات المتاحة والمناسبة التى تدعم المناهج .
- 3- العمل على التزويد المتنوع بالمواد التقليدية وغير التقليدية , دعم تعليم الطلاب من خلال الإرشاد والتوجيه المختلفة .
- 4- توفير الخدمات المرجعية بشكل جيد لأعضاء هيئة التدريس والطلاب .
- 5- توفير المصادر المرجعية وعمل الببليوجرافيات للإنتاج الفكرى المختلف وتقديمها لأعضاء هيئة التدريس .

دوره كمدير مكتبة :-

- 1- تحديد وإدارة ميزانية المكتبة .
- 2- تحديد بيان مفصل لمقتنيات المكتبة من مواد وأجهزة.
- 3- تنمية مجموعات المكتبة بطريقة دورية.
- 4- إعداد خطة ذات أهداف على المدى القريب والبعيد للمكتبة , لذا لا بد أن يتمتع إخصائى المكتبة بالمؤهلات , المهارات المعلوماتية والتخصصية والإدارية اللازمة للقيام بالأدوار المذكورة.

أما إدارة الجودة بكلية العلوم – جامعة الأزهر – فرع البنات فقد أجملت إختصاصات المكتبة كالاتي:-

- 1- رسم السياسة الخاصة بكتبة الكلية ووضع البرامج التنفيذية الخاصة ومتابعة تنفيذها.
- 2- إعداد ووضع موازنة الكتب الجديدة لتوفير الإحتياجات منها وإتخاذ إجراءات شرائها.
- 3- إجراء عملية الفهرسة الوصفية والموضوعية للكتب والمراجع.
- 4- الإشراف علي تزويد مكتبة الكلية بالدوريات العلمية والمواد المكتبية الأخرى ووضع أنظمة خاصة وإعداد دليل للإستخدام وتيسير هذا الإستخدام .
- 5- وضع الأنظمة الإدارية التي تكفل حسن إدارة العمل في مكتبة الكلية ومتابعة تنفيذها .
- 6- قيد المراجع والكتب الدورية في المجالات المختلفة.
- 7- تنظيم الإعارات الداخلية والخارجية وتقديم الخدمات الخاصة بالمكتبة .
- 8- القيام بأعمال السكرتارية الخاصة بلجنة المكتبات بالكلية.

9- عمل كشوف وملخصات للمطبوعات العلمية وغيرها من المطبوعات اللازمة للبحث العلمي.

10- إعداد فاعات للمطالعة وإرشاد الباحثين والمطالعين علي الكتب والمراجع العلمية.

11- إستلام الكتب والمراجع والمطبوعات وقيدها وصرفها وحفظها.

12- القيام بأعمال الصادر والوارد والنسخ المتعلقة بالمكتبة.

13- إعداد التقارير الدورية والسنوية عن مكتبة الكلية.

14- مدير الإدارة مسئول مسئولية كاملة عن تنفيذ الأعمال بالأقسام التابعة له ومتابعة تنفيذها بكل دقة من خلال توزيع العمل والمسؤوليات ومتابعة إنجازها في الوقت المناسب وحل أي معوقات قد تؤدي إلي تأخير إنجاز هذه الأعمال ومحاسبة المقصرين مع متابعة تواجد جميع العاملين بمقر عملهم.

وتلاحظ الباحثة من خلال هذا المنشور الموزع من قبل إدارة الجودة بالكلية الآتي:-

1- جاءت العبارات فيه إنشائية ومجملة ومبهمه وغير واضحة.

2- لم ترتبط التعليمات بالواقع الحالي لحال المكتبات والمشكلات التي تواجهها فجاءت غير مفيدة للعاملين بتلك المكتبات.

3- لم يتناول المنشور الخدمات الحديثة في مجال المكتبات واكتفي بالخدمات التقليدية.

4- لم يحدد المنشور مهام واختصاصات إختصاصي المكتبات بشكل دقيق .

5- لم يتطرق المنشور للأعمال الفنية الخاصة بالمكتبات رغم أهميتها .

6- لم يضع خطة إستراتيجية واضحة لتطوير تلك المكتبات في المستقبل القريب.

هناك مهام ومسؤوليات وسياسات يجب علي المكتبات الجامعية بجامعة الأزهر إتباعها لكي تساهم في وصول الكليات إلي مرحلة الإعتماد المؤسسي ،فلم يعد دور المكتبة الجامعية كمكان للوصول الي المعلومات بسهولة ،بل تحولت كشريك أساسي في عمليتي التدريس

والتعليم وتحسين مستوى الجامعة ككل وصولاً إلى مشاركتها مراحل الإعتماد في مؤسساتها الأم.

صحيح أن المكتبة ليست المحور الرئيسي لفريق الإعتماد لكن الجامعة التي تسعى للحصول علي الإعتماد سوف تعتمد علي المكتبة لإظهار مدي تنوع وعمق الموارد والمصادر والخدمات المتوفرة لديها للقيام بالبحوث العلمية والمساهمة في تقدم الجامعة.

يمكن أن يشكل الإعتماد فرصة فريدة للمكتبات داخل الجامعة للتقدم ليس فقط في شكل المبني والتجهيزات المادية ومجموعاتها، بل أيضا علي الصعيد المهني ، الإختصاصي المعلومات والمكتبات والعاملين فيها .

ولقد توصلت الباحثة من خلال البحث الميداني علي مكتبات الكليات المتقدمة للحصول علي الإعتماد

إلي عدة نتائج من شأنها أن تضع تحت أعين المسؤولين مواطن الضعف لمعالجتها ومواطن القوة للحفاظ عليها واستمرارها.

النتائج

- 1- المعايير التي تصدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد غير كافية وغير وافية للحكم على مكتبات جامعة الأزهر وتحقيق الحد الأدنى منها لحصولها على معيار الجودة , فهناك معايير أكثر تفصيلا مثل المعايير المطبقة في بعض الجامعات العربية مما يؤهلها للحصول على المعايير الدولية بسهولة ويسر .
- 2- تقليدية هياكل التعليم الجامعي في جامعة الأزهر , فما زالت تنظيماته تميل إلى الهرمية وتتجه نحو السلطة ,أليات صنع القرار , والتحول إلى المركزية حتى القوانين واللوائح أصبحت نمطية بإعتبارها نماذج متكررة.
- 3- غياب الرؤية الشاملة والنظرة الإستراتيجية لدور المكتبات الجامعية في الحصول على الجودة.
- 4- تضارب وظائف الإدارات التي تشرف على المكتبات في جامعة الأزهر مثل الإدارة العامة للمكتبات والمكتبة المركزية ومجلس إدارة الجامعة.
- 5- تقادم النظم الألية في مكتبات جامعة الأزهر وهبوط المستوى المعرفى للعاملين بمكتبات جامعة الأزهر بالنظم الحديثة.
- 6- عدم توافر مخصصات مالية لتطوير المكتبات من تكييفات الى أجهزة حاسب ألى إلى أثاث مكتبى.
- 7- قلة أعداد العاملين بمكتبات جامعة الأزهر من إخصائى المكتبات والمعلومات فبعض المكتبات لا يوجد بها غير أمين مكتبة واحد وغير متخصص فمعيار العاملين تحقق بنسبة 9%.
- 8- لا يوجد أى شكل من أشكال التعاون بين المكتبات بكليات جامعة الأزهر وبين المكتبة المركزية.
- 9- لا توجد برامج تدريب لإخصائى المكتبات أو غير الإخصائيين لحصولهم على أساسيات العمل فى المكتبات.
- 10- لاتوجد مشاركة من قبل العاملين بالمكتبات فى لجان الجودة وبالتالي لا تؤخذ آرائهم فى القرارات المتعلقة بتطوير تلك المكتبات.

- 11--قلة أعداد أجهزة الحاسب الألى المتصلة بالانترنت داخل المكتبات محل الدراسة مما لا يتيح لمعظم المستفيدين الاستفادة من تلك الخدمة بالمكتبة.
- 12-لا يؤخذ رأى المستفيدين من المكتبات فى نوعية الخدمة المقدمة أو الكتب المطلوب شراؤها من قبل أعضاء هيئة التدريس.
- 13-أهم الخدمات التى تقدمها المكتبات محل الدراسة هى خدمة الأعارة يليها التصوير.
- 14-لا توجد فهارس مطبوعة لارشاد المستفيدين الى الكتب داخل المكتبات محل الدراسة.
- 15- لا توجد أدوات بحث حديثة لارشاد المستفيدين فبرنامج المكتبات المستخدم لا يتيح البحث بالمؤلف أو العنوان أو الموضوع ولكن فقط بالرقم العام للكتاب أو الرسالة فهو عديم الجدوى.
- 16- معظم العاملين بالمكتبات غير مؤهلين وغير مدربين.
- 17- لا توجد رقابة على العاملين بالمعنى الأداري وتوقيع الجزاءات او منح المكافآت طبقا للمعايير .
- 18- لا توجد مواقع للمكتبات على الانترنت مفصلة للخدمات الموجودة بها بشكل يجذب القارئ لزيارة المكتبة.
- 19- لا يوجد استخدام للوسائل السمعية والبصرية فى تعليم المستفيدين فى المكتبات محل الدراسة.
- 20- قلة المواد التى تهتم بتكنولوجيا المعلومات فى مقررات المكتبات بأقسام المكتبات والمعلومات فرعى البنات والبنين مما يشكل عائقا أمام الخريج فى مجال عماء.
- 21- عدم توحيد المقررات الدراسية فى فرع البنات والبنين فالدراسة مختلفة كليا.
- 22- لا توجد أية تجهيزات لمتحدى الإعاقة بالمكتبات محل البحث نسبة تحقيقه فى المكتبات عينة البحث 0%.
- 23- تحقق معيار الأمن والسلامة بنسبة 83% فى مكتبات محل الدراسة.
- 24- لم يتحقق معيار المساحة والطاقة الاستيعابية بالشكل المطلوب فى المكتبات محل البحث،نسبة تحقيقه56%.
- 25- لا توجد برامج تدريبية للعاملين بمكتبات البحث لتساعدهم على استخدام البرامج الحديثة فى مجال الفهرسة والتصنيف.

- 26- عدم ملائمة المبانى للمكتبات محل البحث لنوعية الخدمات المقدمة ,وكذلك الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة فى انتاج الخدمة.
- 27- لا يوجد مفهوم واضح للجودة بالمكتبات فى أذهان العاملين بالمكتبات محل الدراسة.
- 28- لا توجد أساليب حديثة لمعرفة آراء المستفيدين فى الخدمة المقدمة لهم من المكتبات محل البحث.
- 29- لا توجد رؤية مستقبلية لتطوير المكتبات بجامعة الأزهر لتمائل نظيرتها فى المكتبات الجامعية المشابهة لها.

التوصيات :

- لكى تتطور مكتبات جامعة الأزهر ينبغى أن تراعى فى المستقبل تلك الأولويات:-
- 1- مراعاة أولويات المكتبات الجامعية وإحتياجاتها وتطوير الواقع الحالى بما يتلائم مع متطلبات المكتبة الجامعية العصرية .
 - 2- التعرف على إحتياجات المستفيدين وخبراتهم ,إدراك الإختلافات بين مجموعات المستفيدين ليتم التخطيط للخدمات والاماكن والبرامج التى تعكس إحتياجات المستفيدين وإهتماماتهم وأنماط عملهم.
 - 3- دعم الميزانية المخصصة للمكتبات كل عام حتى تتلائم مع إرتفاع أسعار الكتب حيث ان الغالبية العظمى منها مستوردة .
 - 4- يجب وضع أهداف مفهومة وواضحة لتصبح مؤشرات عند تقييم المكتبات والتأكد ما إذا كانت هذه الاهداف تحققت ام لا .
 - 5- تفعيل العمل المشترك : فمن المؤكد أن المكتبات بجامعة الأزهر سوف تستفيد من تعاونها مع باقى المكتبات فى الجامعات الأخرى داخل مصر وخارجها وتبادل الخبرات والمعرفة .
 - 6- التركيز على الخدمات والمواد الرقمية : فهذا النوع من الخدمات أصبح الطلب عليه كبيرا لأن الأبحاث الاكاديمية إمتدت أبعد من النص الرقى , فهى تتضمن

نسبة متنوعة من الأشكال مثل الصور والصوت والفيديو مع الإستمرار فى تجميع المواد المطبوعة.

7- التدريب المستمر للعاملين: فمن المهم أن تعى إدارة جامعة الأزهر اهمية التطوير المهنى المستمر للعاملين بالمكتبات , وإستخدام أدوات جديدة للتدريب مع تقديم الدعم المستمر للعاملين حتى يتكيفوا مع متغيرات العمل الجديدة .

8- إستخدام تحليل SWOT (نقاط القوة -نقاط الضعف- الفرص- التحديات)

9- وضع معايير وأساسيات قوية التى يمكن ان تبنى عليها المكتبات وتنمية الفرص الحالية التى يمكن أن توفر الأحتياجات المعلوماتية للمستفيدين .

10- ربط جميع مكتبات جامعة الأزهر (فرع البنين والبنات) ،الأقاليم بشبكة واحدة لتيسير العمل ومنع تكرار الجهود.

11- ربط جميع مكتبات جامعة الأزهر بشبكة الأنترنت.

12- الإهتمام بمتابعة التطورات التكنولوجية الحديثة فى مجال المكتبات والمعلومات لتطبيق هذه التطورات بمجرد ظهورها .

13- أن يتم وضع خطة لعملية المراقبة التى يكون الهدف منها التأكد من إتخاذ الخطوات السليمة لتحقيق الأهداف الواردة فى الخطة , الفترة الزمنية المحددة لتنفيذها , يتأتى ذلك من خلال المتابعة المستمرة لتنفيذ الأعمال والأنشطة التى تقوم بها إدارة المكتبات بصفة دورية.

14- من أجل تحقيق رؤية ورسالة مكتبات جامعة الأزهر لابد من تحقيق الاهداف التالية:-

1- توفير مجموعات وخدمات عالية الجودة لجميع منسوبي الجامعة.

2- تطوير خدمات المكتبة المركزية بجامعة الأزهر.

3- تعيين إخصائى مكتبات مؤهلين مع رفع كفاءتهم للعمل.

4- أن تتم المعالجة الفنية لجميع المقتنيات وفقا للمعايير العالمية.

- 5- الأعتداد على التكنولوجيات الحديثة لخدمة المكتبة والمستفيدين.
- 6- توفير التسهيلات التي توفر بيئة مريحة وجاذبة للمستفيدين .
- 7- إعداد لوائح وسياسات تنظم سير العمل بالمكتبات.
- 8- التسويق الفعال لجميع الخدمات التقليدية والالكترونية إن وجدت .
- 9- العمل على تطوير أبنية المكتبات وفقا لمعايير بناء المكتبات الجامعية .
- 10- رسم سياسة عامة لعملية الإختيار والشراء .
- 11- توفير مجموعة من المواد غير المطبوعة مثل المواد السمعية والبصرية .
- 12- رسم سياسة عامة لاستبعاد الكتب القديمة أوالغير مرغوب فيها .
- 13- توفير مصادر إتاحة حرة رقمية من خلال بوابة الجامعة.
- 14- البحث عن خدمات معلوماتية جديدة لم تقدم من قبل للمستفيدين.
- 15- توفير فرص للعاملين بالمكتبات لحضور المؤتمرات وزيارة المكتبات التي تم فيها إستيعاب تكنولوجيا الخدمات الذاتية.
- 16- عقد دورات تدريبية لأمناء المكتبات والعاملين وفقا لتخصصاتهم.
- 17- إستخدام تكنولوجيا حديثة ومفيدة للمستخدم فى كافة وظائف المكتبة.
- 18- تدريب العاملين فى المكتبات لإستخدام التكنولوجيا ومساعدة المستفيدين على إستخدامها وجعلها مقياس للترقية .
- 19- توفير تسهيلات التي توفر بيئة مريحة وجاذبة للمستفيدين منها :- تحديد التحديثات والتوسعات المطلوبة فى فروع المكتبات .
- عمل لوحات خارجية للمكتبات حتى يسهل تحديدها والوصول إليها.
- توفير وضمان إضاءة داخلية وخارجية مناسبة.

- تدريب منتظم ومجدول للعاملين على رفع حالة الأمان (مثل التدريب على كيفية الإتصال بالجهات المسؤولة وعلى إجراءات الطوارئ).
- 20- توحيد المقررات التي تدرس في الكليات المعنية بقسم المكتبات بفرعى البنين والبنات والعمل على ملائمتها لسوق العمل .
- 21- ينبغي إتباع إستراتيجية تكاملية للشفافية والمساءلة والمسئولية وتحقيق التميز فى الأداء , ونشر ثقافة الجودة والمعرفة والتميز وتطبيق فلسفتها وأدواتها وأليات تنفيذها فى إدارة المكتبات بجامعة الأزهر
- 22- تنمية القيم التي تتعلق بالعمل الجماعى والثقة والولاء , والإلتناء وزيادة الرضا الوظيفى لدى الجميع.
- 23- وضع دليل للجودة يشمل الخطط والهياكل التنظيمية والسياسات والإجراءات والقواعد اللازمة للتنفيذ ونظام لتوثيق إجراءات العمل
- 24- توفير كيان إدارى مسئول عن متابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية وإتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة عند وجود إنحرافات ,مع تطوير نظام فعال للإتصالات والمعلومات
- 25- رصد نظام لتشجيع ومكافأة التميز فى الأداء ونشر التجارب الناجحة.
- 26- تشكيل لجان للمتابعة والمراقبة الدورية تكون من أولوياتها رصد مؤشرات الاداء لجميع العاملين بمكتبات جامعة الأزهر دون إستثناء بحيادية وموضوعية.
- 27- تحليل برنامج تدريس المكتبات فى فرعى البنين والبنات باستخدام نموذج .SWOT
- 28- علي مكتبات كليات جامعة الأزهر تحديث الكتب والدوريات ,تطبيق البحث الإلكترونى وكذلك نظم الإعارة الإلكترونية ,تحويل المقتنيات الثمينة والنادرة إلى مكتبة رقمية.

29- وضع خطة إستراتيجية لتطوير المكتبات الجامعية داخل جامعة الأزهر ويمكن الإسترشاد بالخطط المماثلة للجامعات الشبيهة سواء داخل مصر أو خارجها .

وكنموذج لهذه الخطة :

- 1- إنشاء لجنة فنية تمثل معظم أقسام المكتبات وكذلك من الإداريين القائمين علي إدارة المكتبات بالمكتبة المركزية لجامعة الأزهر.
- 2- إنشاء لجنة أخرى للإشراف علي عملية تنمية وبناء المجموعات والتي تخدم برامج الجامعة والبحث العلمي فلا تترك عملية الإختيار لأهواء أعضاء هيئة التدريس .
- 3- إنشاء لجنة فنية للإشراف علي عمليات الجرد في المكتبة المركزية وكذلك في مكتبات الكليات حتي لا تتم بصورة روتينية وغير صحيحة ولتوفير المساحات اللازمة لإقتناء مواد جديدة.
- 4- تسهيل عملية الإتصال والتواصل بين المستويات الوظيفية .
- 5- إشراك جميع موظفي المكتبة في إتخاذ القرارات مثل وضع ميزانية المكتبات.
- 6- تطبيق معايير الحيز والمساحة في مكتبات الكليات مع مراعاة القدرة الإستيعابية للزيادة السنوية لنمو المجموعات وتوفير الحيز والمساحة اللازمة لإستيعاب هذه الزيادة.
- 7- توفير الأدوات والمقتنيات اللازمة التي تساعد الباحثين في المكتبة .
- 8- إصدار الكشافات المختلفة لمساعدة الباحثين في سرعة الوصول إلي أوراق العمل والأبحاث.
- 9- إعداد دليل لمكتبات الكليات داخل جامعة الأزهر يعكس تاريخها ومكانتها ودورها التربوي في المجتمع.
- 10- السماح لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والإداريين بالوصول إلي مصادر المعلومات الإلكترونية من قواعد بيانات ومجلات الكترونية من خارج الحرم الجامعي ومن أي مكان باستخدام كلمة الدخول وكلمة السر الخاصة ببريدهم الإلكتروني.

11- الفرص :-

تحديد المجالات التي تحتاج المكتبات إلي تحسينها ،دراسة النتائج التي تعود بها هذه التحسينات علي المكتبات ،ويتضمن ذلك التركيز علي العمليات الفنية داخل المكتبة ،وكذلك التهديدات المحتملة التي قد تتعرض لها المكتبات من الخارج.

-يندرج تحت هذا البند التنمية المهنية للمكتبيين ،تعريف معد مسبقا لقديمه عند السؤال عن المكتبة،إيجاد مصادر بديلة للتمويل ،زيادة رؤية علي الإنترنت،تحسين مهارة الكتابة علي الحايب الألي لدي إخصائي المكتبات.

12-النتائج:-

تصميم مقياس لقياس النتائج ، هل أنجزت المكتبة أهدافها أم لا ،تعيين خط زمني لكل نتيجة والموارد المستخدمة لتحقيقها.

- إنجاز الأهداف قد يكون في شكل زيادة أعداد المانحين أو طلبات المراجع أو حركة المرور علي الشبكة أو زيادة أعداد المكتبيين ،وبالتالي سوف يتضمن ذلك التقنية والبنية الأساسية لموكبة النمو والتطور .

13-الرؤية:-

يجب أن تعلم كل مكتبة ماهي أهدافها وكيفية تحقيقها وأن تشمل هذه الرؤية دعم الرسالة العامة للمكتبات وهي إسهامها في تطوير البحث العلمي داخل تلك الكليات وذلك عن طريق تحديث المحتوي أو زيادة أدوات التواصل .

14-النشر :-

يجب أن تنشر الخطة علي المكتبيين والإداريين القائمين علي إدارة الكليات (علي الإنترنت) وداخل المكتبة ،بما يحمل المكتبة المسؤولية ويوسع دائرة أصحاب المصلحة والعلاقة لتضمن كل من يطلع عليها.

- يجب إستخدام الخطة الإستراتيجية كوثيقة رسمية لما تقوم به المكتبات من أعمال علي مر الايام والسنين .

30- ضرورة تطبيق نظام يسمح بتقييم الأكاديميين من ذوي المناصب الإدارية .

- 31- ضرورة تطوير نظام تقييم الأداء في جامعة الأزهر بما يحقق الفاعلية والعدالة مع العمل علي أتمتة العمليات الإدارية .
- 32- ضرورة وضع نظام تقييم فعال لتشجيع الموظفين علي الأداء الجيد من خلال ربط الإنجاز المتحقق بالمكافآت والحوافز.
- 33- يجب علي مكنتبات جامعة الأزهر عدم الإعتماد فقط علي معايير الهيئة القومية للإعتماد والجودة ،إنما التوسع في الإرتكاز علي معايير منظمات دولية أو جمعيات مهنية عالمية أو معايير عربية.

المصادر

قائمة المصادر باللغة العربية:-

1- إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوى .

تطبيق بطاقات قياس الأداء فى المكتبات المركزية , مصر .اشراف / محمد فتحى عبد الهادى , محمد سالم غنيم .-جامعة القاهرة : كلية الآداب .- قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات , 2014(دكتوراه)

2-أحمد الكردى.

تطبيقات واستخدامات الإنترنت فى المكتبات . (على الانترنت)

Kenanoonline.com.users ,Ahmed .Kord.PostsL203907. تاريخ الزيارة

2017/12/22

3-أحمد إبراهيم عبدو.

معايير جودة الأداء فى المكتبات الجامعية.-القاهرة :أ.عبدو, 2013 279ص.

4-أحمد بدر .

المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها .-القاهرة:دار غريب, 2001 287ص.

5-أحمد حافظ

معايير التقييم المهنى فى المكتبات , المنتدى العام للمكتبات,2017.(علي الانترنت)

6- أحمد حسين بكر المصرى .

أخصائى المكتبات والمعلومات فى البيئة الرقمية :تأهيل دوره فى المكتبات ومراكز المعلومات المصرية .- حلوان : جامعة حلوان, كلية الآداب بقسم المكتبات والمعلومات ,2008. رسالة ماجستير

7-أحمد عبد الله الحكم.

أسس علم المكتبات والمعلومات : النشأة والمجالات والوظائف والمصطلحات .-القاهرة : دار الكتاب الحديث,2005. 235ص.

8-أحمد على محمد تاج

بحوث فى إدارة المكتبات ومراكز المعلومات .-شبين الكوم :المؤلف,2004.

9-أحمد عمر الهمشرى

المرجع فى علم المكتبات والمعلومات / أحمد عمر الهمشرى ,ربحى مصطفى العليان.- عمان: دار الشروق ,1997. 588ص

10- أحمد محمد الشامى.

الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات ,إنجليزى : عربى .-القاهرة:الأكاديمية,2000. 920ص

11- أسامة غريب عبد العاطى .

مؤشرات (أعلم) لقياس أداء المكتبات ,أحمد أمين أبو سعدة , مصطفى محمد تهاى : جدة : أعلم ,2013. 210ص

12- إسماعيل الفلاحى

مفهوم تقييم أداء العاملين : أهميتهوأهدافه وفوائده وعلاقته بالوظائف الأخرى لإدارة الموارد البشرية . على الانترنت .Trdscussion.com.تاريخ الزيارة ,2017/7/12

13- أشرف عبد الله .

التدريب فى مجال المكتبات . المنتدى العام للمكتبات والمعلومات (على الانترنت) تاريخ الزيارة 2017/12/4 Alyaseer .net

14- أمل وجيه حمدى

15- ليب كوال بلس = lib qual + : أداة لرصد قيم جودة خدمات المكتبات والمعلومات من منظور المستفيدين , مقياس الاداء الفعلى للخدمة . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية , مج4/أكتوبر, 2001 ص 32-39ص

16- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات فى عشرين سنة / إعداد ناجية جموح ,مراجعة سعد الزهرى , 2009. 59ص

17- إنتصار ويهارم.

تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات .-قسطنطينة :جامعة قسطنطينة , 2015.(علي الانترنت مجلة Cybrarians Jornal ع 37 مارس 2015)

18- أيمن على عمر

مقدمة فى مداخل وتطبيقات الجودة .-ISO 1994. ط1.-اسكندرية ,منشأة المعارف, 2010. 294ص.

19- بدر الدين رشام

معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات,تونس , 2014. 307ص

20- تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعى فى ضوء أسلوب حلقات الجودة , محمد عبد الرازق إبراهيم , أحمد نصحى , أنيس الشربينى : ورشة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربى الدولى الثانى لضمان جودة التعليم العالى , 2012(LACF)البحرينية.

21- ثروت محمد الغلبان .

الاتجاهات الحديثة فى تأهيل العاملين بالمكتبات ومدى تأثيرها على تأثيرها على تعليم المكتبات والمعلومات فى جمهورية مصر العربية .اشراف / محمد فتحى عبد الهادى ,

أسامة السيد محمود , جامعة طنطا ,كلية الآداب . قسم المكتبات والوثائق. , أطروحة
دكتوراه.

22- ثناء إبراهيم موسى فرحات.

القوى العاملة فى مكتبات البحث ومراكز المعلومات فى جمهورية مصر العربية : دراسة
تحليلية للواقع ووضع خطة للمستقبل , دكتوراه ,اشرف حشمت على قاسم , محسن السيد
العرينى .جامعة القاهرة , كلية الآداب , 1995,أطروحة دكتوراه

23- **الجودة** : مصطلحات ومفاهيم الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد : شهادة ضمان الجودة
والاعتماد الاكاديمى .- الرياض: جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن , 2013,
1434/هـ.

24- حامد الشافعى دياب

إدارة المكتبات الجامعية .- القاهرة: المكتبة الاكاديمية , 1994. 511 ص

25- حسب الله سيد.

الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات , إنجليزية- عربى , مج 2.-
القاهرة : المكتبة الأكاديمية , 2001 920ص

26- حسين أحمد الحناوى .

تطوير مكتبات الجامعات المصرية فى ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة .-
الاسكندرية:جامعة الأ سكندرية , كلية الآداب , 2008.أطروحة دكتوراه

27- راشد الجمالى .

إدارة الجودة الشاملة فى المكتبات و المعلومات العربية ,ع1 يناير , 2003 . 205ص

28- ربحى مصطفى عليان .

29- خدمات المعلومات .- عمان: دار الصفاء , 2010 527ص.

30- رؤوف عبد الحفيظ هلال.

المكتبات ومراكز المعلومات القانونية : تنظيما لادارتها .- الضاهر : أنيس كون
2001. 214ص.

31- ريهام مصطفى محمد أحمد.

توظيف التعلم الالكتروني لتحقيق معايير الجودة فى العملية التعليمية .- المجلة
العربية لضمان جودة التعليم الالكتروني, مج 5 ع 9, 2001.ص1-24

32- سالم محمد السالم .

مكتبة الملك فهد الوطنية : دراسة لوظائفها ضمن بنية البناء للمعلومات فى المملكة
العربية السعودية ,الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية , 1420هـ.(السلسلة الاولى -21)

33- سهام عمور .

المكتبات الجامعية ودورها فى تطوير البحث العلمى فى ظل البيئة الالكترونية : الدراسات
الجامعية الميدانية بالمكتبات بجامعة فيصل , 2012 أطروحة دكتوراه

34- سوتر،ريك

منهج الجودة فى المكتبة : أسئلة واجوبة , تعريب عبد اللطيف .- المجلة العربية
للمعلومات , مج 20,ع 1 تونس, 1990.ص 135-141ص

35- سيد شعبان عبده حامد

الرضا الوظيفى لأخصائى المكتبات فى محافظة بنى سويف : دراسة تحليلية تقويمية
للعوامل المؤثرة فيه.- جامعة القاهرة , فرع بنى سويف . كلية الآداب - قسم المكتبات
والمعلومات والوثائق ، 2003 رسالة ماجستير .

36- شريف رجب المغاوري

إدارة الجودة الشاملة فى تحسين كفاءة خدمات المعاومات : دراسة تطبيقية على مكتبات أكاديمية السادات للعلوم الإدارية .-جامعة المنوفية , كلية الآداب , 2010 , رسالة ماجستير

37- شريف كامل شاهين.

القوى العاملة بالمكتبات الأكاديمية ومستحدثات القرن الحادى والعشرين مع التطبيق على المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة , 2008 . فى أعمال مؤتمر القوى العاملة فى الأرشيفات والمكتبات ومراكز المعلومات .- مركز الوثائق والبحوث , جامعة الامارات العربية المتحدة (19-21 فبراير 2008).-مجلة المكتبات والمعلومات العربية السعوديةس28،ع4 ص ص5-44

38- -----المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية .- جدة:الإتحاد العربي للمكتبات الجامعية(أعلم)،1434هـ.

39- عادل غزال .

تكوين المستفيدين فى المكتبات الجامعية .- مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة نمودجا (على الانترنت) <https://Adel.ghazal.wordpress.com> تاريخ الزيارة 2017/8/10

40- عبد الكريم إبراهيم الأمين .

إدارة العاملين فى المكتبات / عبد الكريم إبراهيم الأمين ,محمد أمين البنهاوى .- القاهرة : العربى للنشر والتوزيع , 1984 .260ص

41- عبد الكريم خليل الصفار.

الجودة ونظم إدارتها : المواصفة الدولية الدولية = ISO 9001

: دراسة حالة فى معمل سمنت.- الكوفة : العراق : جامعة بابل:مجلة جامعة بابل ,ع3 مجص2010،18 ص ص652-669

42- بوعافية, السعيد.

آليات تطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال إدارة الجودة الشاملة: رؤية أخصائي المعلومات بجامعة محمدخنيصر بيسكرة /محمد عبد الهادي . - (على الانترنت) Cybrarian, تاريخ الزيارة 2012/9/29.

43- عزة القطب حماد حيدر

إدارة الجودة الشاملة في مكتبات المعاهد الأزهرية بمنطقة المنوفية الأزهرية. إشراف عبد العزيز خليفة ,ثروت يوسف الغلبان . جامعة طنطا , كلية الآداب - قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات , 2013. أطروحة دكتوراه

44- على سامى كيلانى العربى

إدارة الجودة الشاملة لخدمات المكتبات فى مصر .إشراف / أمانى أحمد رفعت. جامعة القاهرة , كلية الآداب - قسم الوثائق والمكتبات , 2003رسالة ماجستير .

45- على عبد الصمد خضير .

الجودة الشاملة في المكتبة المركزية لمحافظة البصرة . - مجلة كلية التربية الأساسية.- مج 18 ع 76 , 2012.(على الانترنت)

46- على محمد شاهين .

دور إدارة الجودة الشاملة وأنظمتها فى الإرتقاء بالمؤسسات ومنتجاتها , المجلة العلمية بجامعة الملك فيصل والعلوم الانسانية والادارية, مج5, ع 1 ص ص 5-35.

47- عماد عيسى صالح

مشروعات المكتبة الرقمية فى مصر : دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية والوظيفية .إشراف محمد فتحى عبد الهادى , زين عبد الهادى .-جامعة حلوان , كلية الآداب - قسم المكتبات والمعلومات , 2004. أطروحة دكتوراه

48- غالب عوض النوايسة.

خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .-عمان : دار الصفاء ,2002.
312ص.

49- عماد أبو عيد .

الطرق الحديثة فى تقييم أداء المكتبات : مؤشرات أداء المكتبات بين النظرية
والتطبيق (على الانترنت) تاريخ الزيارة 2017/12/5 www.yoyube.com.

50- فيصل عبد الله الحداد

خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . إشراف أسامة
السيد محمود على , فتحى عثمان أبو النجا .- القاهرة : كلية الآداب , قسم المكتبات
والوثائق والمعلومات , 2002 (أطروحة دكتوراه)

51- كنديل، ماجريت.

التصرف الجيد والخدمات المكتبية والاعلامية : التنافس من أجل ثورة إعلامية , ترجمة
خميس بن حميده.- المجلة العربية للمعلومات , مج 17 , ع1 (يونيو 1996)

52- لطفية على الكميشى.

المكتبات الجامعية فى ظل إدارة الجودة الشاملة .- مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية ,
ديسمبر , ع5, 2013.

53- مبروكة عمر المحيريق

العاملون فى المكتبات ومراكز المعلومات والتعليم المستمر .- مجلة المكتبات
والمعلومات العربية ع1 يناير , 1991. ص ص 21-71.

54- محسن السيد العرينى .

تنمية مهارات العاملين فى المكتبات ومراكز المعلومات .-القاهرة:دار غريب للطباعة
والنشر والتوزيع،1994.

55- مراد كريم

مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجا ،-.
الجزائر:جامعة منتسوري،علم المكتبات،2008 (اطروحة دكتوراه)

56- محمد إبراهيم حسن محمد.

تأثير البيئة الرقمية على إعداد أخصائي المعلومات والتحديات والتطلعات .- مجلة
العربية 3000 ، ع 15 س6،مارس2005.

ومراكز المعلومات .- القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 1994.

57- محمد جامعي

الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثيقة : دراسة ميدانية ومقارنة .- الجزائر : جامعة
منتورى، 2005. رسالة ماجستير

58- محمد عبد الحميد معوض .

دور أخصائي المكتبات الأكاديمية (على الانترنت)
Slide share [https://www. Slide share 12/4 /2017](https://www.Slide share 12/4 /2017)

59- محمد عودة المالكى.

المكتبات النوعية الوطنية ، الجامعية المتخصصة ، العامة ، المدرسية .- عمان :
مؤسسة الوراق ، 2007.

60- محمد عوض الترتورى .

إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى والمكتبات .- ط2.-القاهرة:دار المسيرة
للطبوع والنشر، 2006. 259 ص

61- محمد فتحى عبد الهادى

الجودة وقياس الأداء فى مرافق المعلومات العربية .- ط1.- القاهرة : دار الجوهرة
للنشر والتوزيع، 2015.

62- ----- القوى العاملة فى مجال المكتبات والمعلومات بمصر

فى ضوء التطورات الحديثة فى تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية , 2008.

63- ----- .بحوث ودراسات فى المكتبات والمعلومات . - الإسكندرية :

دار الثقافة العلمية , 2003.

64- محمد محمد الهادى .

توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل , القاهرة : الدار

المصرية اللبنانية , 2008.

65- موسى بن إبراهيم الديبان .

قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه : محاضرة فى قسم المكتبات والمعلومات

بكلية العلوم الاجتماعية فى جامعة الامام محمد بن مسعود الاسلامية . - المنتدى العام

للمكتبات والمعلومات .

66- المؤتمر الدولى التاسع لاتحاد الجامعات الدولى والاعتماد الاكاديمى

ومعايير إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى . - إسطنبول , تركيا , 2007

(على الانترنت) WWW.Alyaseer.net . تاريخ الزيارة 5 / 7 / 2007.

67- الندوة الثالثة حول الجودة فى التعليم الجامعى بالعالم الاسلامى . - الرياض 14-16

/ 1 / 1432 هـ .

68- نرمين صابر

مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق فى المكتبات ومراكز المعلومات فى ملتقى

الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات . - مراكز المعلومات بالجودة الشاملة , 2005 .

69- هشام بن عبد الله العباسى .

ضبط الجودة فى المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم ادارة الجودة الشاملة :

مجلة المكتبات والمعلومات العربية , ع3 يوليو , 2002, ص 5-20.

70- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد .-ط.3.=القاهرة: الهيئة, 2015

71- وحيد عيسى موسى .

أيزو 9001 :دراسة تطبيقية على عينة من المكتبات المصرية . الفهرست . س32 ,
أكتوبر 2010 .

72- وحيد عيسى موسى

خدمات المعلومات الالكترونيه فى بعض المكتبات القومية والعامه المصريه : دراسة ميدانية لإدارة الجودة الشاملة , إشراف محمد جلال الغندور وفايزة دسوقي أحمد .- بنى سويف , كلية الآداب - قسم المكتبات , 2007.(دكتوراه)

73- وحيد قدورة .

مؤشرات أداء المكتبات العربية نحو نموذج لإدارة المعلومات تحت مسمى المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات .- بيروت 29أكتوبر -1نوفمبر , 2003,

74- ياسر يوسف عبد المعطى .

تنمية المجموعات فى المكتبات ومراكز المعلومات .- الكويت : شركة المكتبات الكويتية
1994.

75- ياسر يوسف عبد المعطى .

معجم علوم المكتبات والمعلومات : انجليزى -عربى .- الكويت : جامعة النشر العلمى,
2003.

76- يسرية عبد الحليم زايد.

مؤشرات أداء المكتبات : قراءة فى مواصفات أيزو والدولية رقم 11620 . الفهرست , ع40
أكتوبر , 2012.

1- ALA.

Glossary of library and information science.-4 ed..-Chicago: ALA,2013.

2-Adeola,Bello Mujidat.Accrediation and the role of the academic library in under graduate programs ,case study of fountain university o sogbo-Journal of humanities and social science,19,10 4548 .

3-Agee,Jim.The library s role in the accreditation process Eurasian higher education leaders forum.library connects as tana Nazarbayev.University library .

4-Association of college and research .

American library association committee : on accreditation process policies procedures .- 2nd ed. ,2006.

5-Auck Land Lean.

Six sigma certification.[http//6sigma.com](http://6sigma.com).

6-ISO.

General terms :third ed..-Concerning standardization ,ISO,1984.

7-Mahmoud Sayed.

The professional librarian : be ready to the future, July, 2009.
[http//professional librarian 610.pot.com.eg](http://professional librarian 610.pot.com.eg).

8-Oxford English dictionary .-2nd.ed.-Oxford : Oxford :Oxford University Press,2007.

9-Posey , James .

Student perceptions and expectation of library services .-East teresee is state University . United States

10-Powell, Ronald .

Basic research methods for libraries /Ronald Powell and Lynconnaway .4th ed.- West port com. Libraries un limited,2004.

11-Sherajass H.

Librarian ship , philosophy in ALA world encyclopedia of library and information service ,7th ed.-Dirag,ALA,1986.

12-Swan Ruth Maddox .

Perceived performance and disconfirmation of exportations as measures of customer satisfaction with information services in

13-The foundation for international business administration :accreditation (Fibba), 2015

Institutional accreditation Birut Arab universiry .Lebanon.Assessment report .BonnFiBAAInstitutional accreditation4-The foundation for international business administration :accreditation (Fibba),2015.

Institutional accreditation Birut Arab universiry Lebanon.Assessment report .BonnFiBAAInstitutional accreditation.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
2	المقدمة
3	تمهيد
4	مصطلحات الدراسة
11	مشكلة الدراسة
11	اهمية الدراسة
12	أهداف الدراسة
12	تساؤلات الدراسة
13	حدود الدراسة
13	مجتمع الدراسة
13	منهج الدراسة وأدواته
14	الدراسات السابقة
21	فصول الدراسة
23	الفصل الأول : مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية
24	تمهيد
26	1/1 التعريف بالجودة وأهميتها
33	2 /1 مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية
40	3/1 الجودة عبر التاريخ

50	الفصل الثاني : الجودة في المكتبات الجامعية
51	تمهيد
58	1/2 مراحل الجودة في المكتبات الجامعية
59	2/2 قياس الجودة في المكتبات الجامعية
84	3/2 آليات تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية
93	4/2 مقومات الجودة في المكتبات الجامعية
100	5/2 معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد
108	6/2 مقارنة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم وبعض المعايير الأخرى
115	الفصل الثالث : الاتجاهات الراهنة في المكتبات الجامعية بجامعة الأزهر نحو الجودة
116	تمهيد
122	1/3 نبذة عن جامعة الأزهر
125	2/3 مركز ضمان الجودة بجامعة الأزهر
128	3/3 المعايير في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة
147	الفصل الرابع : العاملون في مكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة
148	تمهيد
148	1/4 متطلبات إحصائي المكتبة والمعلومات في المكتبات الأكاديمية
149	2/4 مهام إحصائي المكتبات الأكاديمية
151	3/4 عوامل تراجع استخدام المكتبات الأكاديمية
152	4/4 دور إحصائي المكتبة الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية

153	5/4 متطلبات إحصائي المكتبات والمعلومات في بيئة رقمية
154	6/4 أهمية تدريب إحصائي المكتبات الأكاديمية
156	7/4 تدريب المكتبيين على عمل المكتبة الرقمية
157	8/4 العاملون بمكتبات جامعة الأزهر بالقاهرة
161	9/4 التقييم المهني في المكتبات الجامعية بجامعة الأزهر
164	10/4 أقسام المكتبات
176	11/4 رؤية المستفيدين من مكتبات جامعة الأزهر نحو الجودة
182	الفصل الخامس : تقييم أداء العاملين بمكتبات جامعة الأزهر
183	تمهيد
184	1/5 المبادئ العامة للأخلاقيات المهنية للمتخصصين في المكتبات والمعلومات:
188	2/5 أداء العاملين بمكتبات جامعة الأزهر
193	3/5 النتائج
195	4/5 التوصيات
202	المصادر
202	قائمة المصادر باللغة العربية
214	المراجع الأجنبية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	رقم الجدول
129	جدول رقم (1) المعايير وعدد مؤشراتها
131	جدول رقم (2) المساحة والطاقة الاستيعابية للمكتبات
132	جدول رقم (3) العاملون بالمكتبات (عينة الدراسة)
134	جدول رقم (4) التجهيزات والأثاث في المكتبات (عينة دراسة)
136	جدول رقم (5) المقتنيات في مكتبات الكليات (عينة البحث)
138	جدول رقم (6) الأمن والسلامة في مكتبات الكليات
140	جدول رقم (7) الأمن والسلامة في مقاومة الحريق
141	جدول رقم (8) الخدمات الإضافية
142	جدول رقم (9) متوسط تحقيق المعايير
169-167	الجدول رقم (10) المقررات الدراسية لقسم الوثائق والمكتبات لكلية الدراسات الإنسانية - فرع البنات - جامعة الأزهر:
173-169	يوضح الجدول رقم (11) المقررات الدراسية التي تدرس به أولى مكتبات