

## معايير جودة المكتبات الجامعية:

دراسة تطبيقية لمعايير الهيئة القومية

لضمان جودة التعليم والاعتماد على

مكتبة المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا

الهندسة والإدارة

إسلام عبد العزيز الجندي  
باحث بكلية الآداب - جامعة المنوفية

### ٠/٠ المقدمة المنهجية:

تعد المكتبات الجامعية أو الأكاديمية من مرافق المعلومات الأساسية في العملية التعليمية داخل المؤسسات التي تتبعها من كليات ومعاهد؛ "هي مكتبة جامعة أو نظام مكتبة تم إنشاؤها وإدارتها وتمويلها من جانب جامعة من الجامعات من أجل الوفاء بالاحتياجات المعلوماتية، والبحثية والتعليمية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بها"<sup>(١)</sup>. ومع اتجاه الجامعات نحو الحصول على الاعتماد الأكاديمي أصبح من الضروري اعتماد المكتبات الأكاديمية على معايير ومواصفات معينة حتى تتناسب ومكانتها في تقديم خدمات مميزة لمجتمع المستفيدين منها.

اهتم الباحث بالمعيار الصادر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد المصرية الذي

الدكتورة أمنية صادق، والأستاذة الدكتورة حسناء محجوب، والدكتور أحمد علي تاج.

٠ / ١ الدراسات السابقة:

حسن أحمد الحناوي. تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة. - رسالة دكتوراه/ إشراف غادة عبد المنعم، وأمني زكريا الرمادي. الإسكندرية: المؤلف، ٢٠٠٨م.

تهدف هذه الرسالة إلى ما يلي:

أ- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها بالمكتبات الجامعية، وكذلك أهم رواد إدارة الجودة الشاملة العالميين.

ب- التوصل إلى أسباب ودواعي ومبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

ج- بناء أداة قياس للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بالجامعات المصرية، والتحقق من صدق الأداة وقابلية تطبيقها في المكتبات الجامعية.

وكان من أهم نتائجها ما يلي:

أ- إن المكتبات الجامعية بالجامعات المصرية تعاني من سلبيات كثيرة جعلتها غير قادرة على مواجهة تحديات العصر الحالية والمستقبلية.

ب- إن هذه السلبيات ترجع لوجود كثير من المشكلات في الأهداف، وفي إعداد

يقوم الباحث بتطبيقه على مكتبة المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة. لأنها محل عمله، والسبب الأهم هو تقدم المعهد للحصول على شهادة الجودة والاعتماد بما يضع مكتبة المعهد تحت تقييم معياري حقيقي مهما كانت النتائج.

وتكمن مشكلة الدراسة في عدم وضوح طريقة تطبيق معايير جودة المكتبات الجامعية. من هنا قام الباحث بالتطبيق الفعلي لمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. وترجع أهمية هذا التطبيق إلى التعرف على الوضع الحالي الحقيقي للمكتبة، ووضع الإجراءات والتدابير المستقبلية من أجل الحصول على شهادة الاعتماد، وهذا يرفع من أداء وتطور المكتبة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على معايير جودة المكتبات الأكاديمية، ومدى تطبيق معايير جودة المكتبات على مكتبة المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة.

يعتمد الباحث على المنهج الوصفي؛ حيث يقوم بالوصف والتحليل، وتطبيق معيار الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد المصري على مكتبة المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة. ويعد هذا البحث أحد متطلبات قسم المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية للتسجيل لدرجة الدكتوراه، وقد تم تحكيمه من قبل لجنة علمية مكونة من الأساتذة

عواد السريحي رئيس الاتحاد. ويتضمن معايير مرافق المعلومات ومجموعة من المؤشرات التي تدور في فلك القطاعات الآتية:

- التنظيم الإداري والمالي.
- العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية.
- تصميم المباني وتوزيع المساحات.
- أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات.
- بناء المجموعات وتنميتها.
- أنظمة الإجراءات الفنية.
- النظم الآلية .
- خدمات المكتبة التقليدية.
- خدمات المعلومات الرقمية.
- سياسات تسويق الخدمات وآلياته.
- الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية.

وضع المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية مجموعة من المؤشرات والخصائص لكل قطاع من القطاعات السابقة، حتى تعمل كافة المكتبات على تحقيق تلك المؤشرات لكي ترتقي بمكانتها وبمكانة الجامعة التي تتبعها وتحقق أهدافها.

تختلف الدراسة الحالة أنها تقوم بالنزول بالنظريات للواقع والتطبيق الفعلي للمعايير والقيام بإجراءات مستقبلية من أجل مطابقة المواصفات والمعايير المطلوبة من أجل الحصول على شهادة الاعتماد؛ وهذا كله يعود بالفائدة على المستفيد من

أخصائي المكتبات، وفي الإدارة المكتبية من حيث اتخاذ القرارات ومشكلات التخطيط السليم، ومشكلات تتعلق بالتنظيم، ومشكلات تتعلق بالإشراف والتوجيه الفني، كذلك تبين للدراسة وجود مشكلات في الإمكانيات المادية من حيث المباني والتجهيزات والأثاثات، ومن حيث التمويل والميزانية بالإضافة إلى وجود سلبيات في نوع وجودة وكمية المقتنيات.

ج- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أصبح ضرورة لمواجهة التحديات المختلفة وانعكاسها على المكتبات الجامعية.

د- اتفاق كل من أساتذة الجامعات من ناحية والمديرين من ناحية أخرى على أهمية توافر متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات بدرجة كبيرة الأهمية<sup>(٢)</sup>.

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية<sup>(٣)</sup>:

صدر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) نوفمبر ٢٠١٣م؛ وقد قام بإعداده كل من: أ.د. شريف كامل شاهين أستاذ المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة القاهرة، وأ.د. أسامة السيد محمود أستاذ المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة القاهرة، وأ.د. يسرية عبد الحليم زايد أستاذ المكتبات والوثائق والمعلومات كلية الآداب جامعة القاهرة، ومراجعة وإشراف أ.د. حسن

المكتبة الذي يشعر بذلك من خلال الخدمات التي تقدم له.

#### ٠ / ٢ لمحة تاريخية عن المقاييس والمعايير:

نشأت نظم القياس والمقاييس كالطول، والمساحة، والزمن، والحجم منذ الأزل القديم، فهذه النظم قديمة قدم الحضارة الأولى وما اقتضته من تبادل ومعاملات بين الناس، فقد أدرك الإنسان منذ البداية أهمية توافر معايير مشترك ومتفق عليها يمكن الحكم بها على السلع، والخدمات، ومع تهيئة الوسائل التي تيسر الانتقال الأمثل بها<sup>(٤)</sup>. ولذلك ظهرت وحدات القياس المختلفة كالمتر، والذراع والساعة...إلخ.

ومع التطور الحديث ونمو العلم والتكنولوجيا، أصبحت الحاجة أكثر إلحاحاً إلى توفير الاشتراطات التي تحدد بدقة المقاييس الأساسية. ومن هنا نشأ الاهتمام بوضع "مواصفات ومعايير محددة لمواد وخصائص وأبعاد القطع والأجزاء المختلفة التي تتكون منها السلع والآلات حتى يمكن إخضاع إنتاج سلعة ما إلى نظام موحد يكفل تجانس وتطابق كل مجموعة من الأجزاء المتماثلة التي تتكون السلعة من تزاوجها وتركيبها مهما اختلفت مصادر صنعها"<sup>(٥)</sup>.

دخل التقييس مجال المكتبات والمعلومات شأنه شأن المجالات الأخرى التي أثبتت نجاحاً كبيراً في توحيد وتقنين جوانبها، وقد استطاع التقييس أن يلعب دوراً بارزاً أيضاً في مجال

المكتبات والمعلومات، وقد ظهر ذلك جلياً فيما حققه من وفر في الجهد عند ممارسة الأعمال الفنية المختلفة مثل الفهرسة والتصنيف، كما ظهر أيضاً فيما حققه من تحسين في نوعية الخدمات التي تقدم لجمهور المستفيدين من المكتبة، أو مركز التوثيق والمعلومات، بحيث يستطيع كل من العاملين والمستفيدين الحصول على كثير من العون والمساعدة عند تطبيق المعايير والمواصفات التي هي الثمرة أو الجهد الناتج عن التقييس في مختلف الجوانب المكتبية مثل: التزويد، والفهرسة والتصنيف والخدمة... الخ<sup>(٦)</sup>. وقد مرت عملية التقييس بعدة مصطلحات نرصد منها ما يلي:

#### • التقييس ( التوحيد القياسي أو الترميز)

المقابل لهذا المصطلح بالإنجليزية هو **Standardization** وتستخدم هذه المصطلحات في أسماء هيئات التقييس القومية العربية مثل الهيئة المصرية للتوحيد القياسي، الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية بالعراق، مصلحة التقييس الصناعي العربي. وجاء المعنى اللغوي يأتي من الجذر قوس "أي قاس الشيء بغيره أو على غيره أو قدره على مثاله" ويقال أيضاً اقتاس الشيء بغيره أي قاسه به، وهو يقتاس بأبيه أي يسلك سبيله ويقتدي به"<sup>(٧)</sup> والمعنى الاصطلاحي هو نشاط يعطى حلاً للتطبيقات والمشكلات التي تتكرر باستمرار

- فيها ملاحظة المعيار<sup>(١١)</sup>.
- ١ / ١ المعيار المصري (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد):
- صدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ٢٠١٠م، وتقع المكتبة ضمن الجزء الثاني من المعيار (الفعالية التعليمية)؛ وهو المحور الرابع منها (التعليم والتعلم) والتسهيلات المادية؛ وهو معيار حاكم لا بد أن تجتازه المؤسسة نسبة ٧٥% على الأقل لتحصل على الاعتماد، ويتكون من:
١. وجود استراتيجية للتعليم.
  ٢. سياسة المؤسسة في معالجة مشاكل التعليم.
  ٣. التدريب الميداني.
  ٤. نظم التقييم.
  ٥. إدارة الامتحانات.
  ٦. مساعدات التعليم المختلفة (ورش ، معامل، مراسم، ملاعب).
  ٧. قاعات المحاضرات.
  ٨. المكتبة، ويشترط بها :
    - المساحة المناسبة لعدد الطلاب.
    - الإضاءة والتهوية.
    - المصادر المتنوعة وخدمات التصوير.
    - تكنولوجيا الاتصالات.
    - كفاءة الإدارة.
    - كفاءة العاملين وعددهم.
    - وجود آلية لتلقي الشكاوى ومعالجتها.
    - وجود آلية لقياس رضا المستفيدين.

وخاصة في مجالات العلوم والتكنولوجيا والاقتصاد؛ ويهدف من ذلك إلى تحقيق أقصى درجة ممكنة من النظام والتوحيد في السياق المعطى ويمثل هذا النشاط بصفة عامة في عمليات صياغة وإصدار وتنفيذ المعايير الموحدة.<sup>(٨)</sup>

- **المعايير أو المقاييس** والمقابل الإنجليزي لها هو **Standards** مواصفة مقبولة على نطاق واسع ومنفق عليه عالمياً لتحديد ما ينبغي أن يكون عليه الشيء.<sup>(٩)</sup> كما يعرف المعيار بأنه مجموعة محددة مسبقاً من القواعد، الشروط أو المتطلبات المتعلقة بتعريف المصطلحات، تصنيف المكونات، تحديد المواد، الأداء أو الإجراءات، تخطيط العمليات، القياسات الكمية أو الجودة لتوصيف المواد، المنتجات، الأنظمة، الخدمات أو الممارسة.<sup>(١٠)</sup>
- **المؤشرات Indicators** يتطلب التقييم وفق المعايير مجموعة من المؤشرات التي تجعل هذه المعايير إجرائية، ونميز هنا بين المعيار والمؤشر؛ فالمعيار هو خاصية يجب احترامها له خصائص عامة ومجردة تطبق على محتويات مختلفة. أما المؤشر فهو علامة يمكن ملاحظتها داخل المعايير (إما كمية أو نوعية)، ونلجأ في الغالب إلى تحديد مؤشرات متعددة كي نتبين مدى احترام المعايير خاصة في الحالات التي يصعب

نرصد ما يلي:  
٢/١ الهيئة القومية لضمان جودة التعليم  
والاعتماد:

تم إنشاؤها بقانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦م باسم  
الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد تتمتع  
بالاستقلالية، وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة،  
وتكون تابعة لرئيس مجلس الوزراء، ويكون مقرها  
القاهرة، وللهيئة أن تنشئ فروع لها بالمحافظات،  
ويعبر هذا القانون عن مجموعة من  
المصطلحات<sup>(١٣)</sup>:

- **المؤسسات التعليمية:** الجامعات والكليات  
والمعاهد والمدارس أيًا كانت مسمياتها  
التابعة أو الخاضعة لإشراف وزارة التعليم  
العالي أو وزارة التربية والتعليم، أو الأزهر  
الشريف، أو غيرها حكومية كانت أو غير  
حكومية.
- **البرنامج التعليمي:** المناهج والمقررات  
الدراسية والأنشطة التي تكسب الدارس  
المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتحقيق  
هدف تعليمي أو تخصص دراسي محدد،  
والذي يتم منح الدارس درجة علمية أو  
شهادة اجتياز عند استيفاء مكوناته  
ومتطلباته.
- **المنهج:** المكون المعرفي والمهاري  
والوجداني لتحقيق مخرجات التعليم  
المنشودة في فترة زمنية محددة.
- **التقويم:** تحليل أداء المؤسسات والبرامج

- إحصائيات دورية.  
- الكتاب الدراسي.  
- قياس رضا الطلاب.  
وهناك مؤشرات كمية تحدد الحد الأدنى  
المطلوب في كل عنصر من عناصر المساحة،  
والطاقة الاستيعابية والتجهيزات والأمن والسلامة  
والمصادر الموجودة والخدمات المقدمة والكوادر  
البشرية والثقة، والاعتمادية في الأداء، وسرعة  
الاستجابة وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة،  
وفعالية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية؛  
وهذه المؤشرات سوف يقوم الباحث بتطبيقها  
على مكتبة المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا  
الهندسة والإدارة، كما جاءت في معيار الهيئة  
القومية لضمان جودة التعليم الذي يقوم  
بالاعتماد المؤسسي في الجامعات المصرية،  
وأيضًا للبرنامج أكاديمي<sup>(١٢)</sup>. وقد صدر له  
معيار خاص به وما يخص المكتبة منه يقع  
داخل محور الموارد المالية والتسهيلات الداعمة  
(إدارة البرنامج) ويقاس ما يلي:

- ١- تكنولوجيا المعلومات المتاحة.
  - ٢- توفر مراجع دوريات عربية وأجنبية.
  - ٣- حداثة المصادر الموجودة.
  - ٤- نسبة المستفيدين للعدد الإجمالي الموجود.
  - ٥- الحاسبات الموجودة للعدد الإجمالي  
الموجودة للطلاب.
  - ٦- وسائل الاتصال الموجودة وإتاحتها.
- وللتعرف على تفاصيل المعيار المصري

يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد مقارنات التطوير، وآليات قياس الأداء استرشادًا بالمعايير الدولية وبما لا يتعارض مع هوية الأمة، وتقوم الهيئة بوضع السياسات والاستراتيجيات الخاصة بضمان جودة التعليم، وإعداد تقارير التقييم والاعتماد والإجراءات التنفيذية اللازمة لذلك، وإعلام المجتمع بمستوى المؤسسات التعليمية وبرامجها ومدى قدرتها على تقديم الخدمة التعليمية، وفقًا لرسالتها المعلنة، وإصدار شهادات الاعتماد وتجديدها وإيقافها وإلغائها في حالة عدم استيفاء الحد الأدنى من شروط الاعتماد.

### ١/ ٣ معايير جودة المكتبات الجامعية الصادرة

#### عن الهيئة القومية لضمان جودة

#### التعليم والاعتماد:

يقوم الباحث بعرض المعايير الخاصة بالمكتبة الأكاديمية الصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد؛ وهي: عشرة مجالات للتقييم، وثمانية وثلاثون مؤشرًا يتم اعتماد المكتبات الأكاديمية المصرية لها يتم تقييم المكتبة من خلالها والمعايير هي<sup>(٤)</sup>:

- مجال التقييم: المساحة والطاقة الاستيعابية.
- مجال التقييم: التجهيزات.
- مجال التقييم: الأمن و السلامة.
- مجال التقييم: الأوعية المكتبية (الكتب والمراجع والدوريات).

التعليمية، وقياس مستوى جودة الأداء، وتحديد ما قد يوجد من جوانب القصور وما يلزم لتلافيها تحقيقًا لمستوى الجودة المطلوب.

#### • ضمان الجودة: هو استيفاء الجودة لجميع

عناصر العملية التعليمية من مناهج ومؤسسات وطلاب ومعلمين وأساتذة ومختلف الأنشطة التي ترتبط بالعملية التعليمية.

#### • الاعتماد: إقرار الهيئة استيفاء المؤسسة

التعليمية أو البرنامج التعليمي مستوى معينًا من معايير الجودة وفقًا لأحكام هذا القانون.

#### • المعايير القياسية: هي الأسس التي

تضعها اللجان المتخصصة بمشاركة جميع الجهات المعنية والمستفيدين من الخدمة التعليمية استرشادًا بالمعايير الدولية مع المحافظة على الذاتية الثقافية للأمة، وتمثل الحد الأدنى لمستوى عناصر جودة المؤسسات أو البرامج التعليمية.

#### • المعايير المعتمدة: هي التي تحددها

المؤسسة التعليمية لنفسها وتعتمدها الهيئة بشرط ألا تقل عن المعايير القياسية.

تهدف الهيئة إلى ضمان جودة التعليم

وتطويره المستمر من خلال نشر الوعي بثقافة الجودة، والتنسيق مع المؤسسات التعليمية بما

غير مستوفى حيث إن {سعة المكتبة ١٢٣ م<sup>٢</sup>، تخدم ٩٩٦ فرداً: (طلاب ٩٤٧ وأعضاء هيئة التدريس ٤٩)، لذلك تتسع المكتبة لحوالي ١١% من المستفيدين (٩٠.٥)} فلا بد أن تكون مساحة المكتبة ١٣٥.٧٥ متر مربع.

٢- المؤشر: المساحة المخصصة للمستفيد:

{المعيار: المساحة المخصصة/ مستفيد: لا تقل عن ١.٥ م<sup>٢</sup>}.  
غير مستوفى ، السبب: المساحة الفعلية هي ١.٣٥ م<sup>٢</sup>.

٣- المؤشر: توافر مناظير ومقاعد بعدد المستفيدين.  
غير مستوفى ، السبب: يتوافر عدد ٤٢ مقعداً و ٨ مناظير (عدد كبير من المستفيدين يعتمد على الاستعارة من المكتبة و ليس الجلوس و الاطلاع بداخلها).

٤- المؤشر: وجود أرفف و خزانات للكتب والدوريات و الرسائل.

٥- المؤشر: عدد أجهزة الحاسب الشخصي:  
{المعيار: أجهزة الحاسب الآلي: لا تقل عن جهاز لكل ٢٠ طالباً}

مستوفى (يوجد عدد ١٠ جهاز، وهناك

مستوفى (يوجد عدد ١٠ جهاز، وهناك

مستوفى (يوجد عدد ١٠ جهاز، وهناك

مستوفى (يوجد عدد ١٠ جهاز، وهناك

مستوفى (يوجد عدد ١٠ جهاز، وهناك

• مجال التقييم: خدمات إضافية.

• مجال التقييم: العمالة.

• مجال التقييم: الثقة والاعتمادية.

• مجال التقييم: الاستجابة.

• مجال التقييم: خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

• مجال التقييم: فاعلية المكتبة في العملية التعليمية و البحثية.

١ / ٤ تطبيق معايير جودة المكتبات الجامعية  
مكتبة المعهد الكندي لتكنولوجيا  
الهندسة والإدارة:

يقوم الباحث بتطبيق المعايير السابقة على مكتبة المعهد الكندي لتكنولوجيا الهندسة والإدارة للوصول إلى الوضع الحالي للمكتبة، ومعرفة مدى مطابقتها مع تلك المعايير، وما هي الإجراءات المستقبلية التي تقوم بها المكتبة للحصول على شهادة الاعتماد للمعهد، وقد اعتمد الباحث على السجلات الخاصة بالمكتبة للحصول على المعلومات .

### نموذج (٣): المكتبة

• مجال التقييم: المساحة و الطاقة الاستيعابية:

١- المؤشر: سعة المكتبة لعدد الطلاب:

{المعيار: سعة المكتبة: لا تقل عن ١١% من إجمالي المستفيدين (الطلاب/ الهيئة المعاونة/ طلاب الدراسات العليا/ أعضاء هيئة التدريس)}.



- مستوفى، السبب: يوجد مدخل ومخرج للمكتبة مكون من جزئين ويفتح للخارج.
- ١٠- المؤشر: علامات إرشادية تحدد الاتجاه لمخرج الطوارئ مستوفى.
- ١١- المؤشر: توافر شبكة إنارة للطوارئ بالممرات و المخارج. مستوفى.
- ١٢- المؤشر: الستائر معاملة بمواد ضد الاشتعال. غير مستوفى.
- السبب: الستائر غير مُعاملة بمواد ضد الاشتعال، فهي ستائر رأسية.
- ٤- مجال التقييم: الأوعية المكتبية (الكتب والمراجع و الدوريات):
- ١٣- المؤشر: عدد النسخ المتوافرة من كل كتاب / مرجع. {المعيار: عدد النسخ من كل كتاب: لا يقل عن نسختين}.
- مستوفى (يوجد أكثر من نسخة من الكتاب الواحد).
- ١٤- المؤشر: عدد المراجع لكل تخصص. {المعيار: عدد المراجع و الدوريات: لا يقل عدد المراجع عن ٥٠ مرجعاً لكل تخصص/ وعدد لا يقل عن خمس دوريات مختلفة في كل تخصص}.

- ٢٠٠ مستفيد يومي من خدمات المكتبة).
- ٦- المؤشر: عدد شاشات الفهرسة: {المعيار: شاشات الفهرسة: لا تقل عن شاشة لكل ٥٠ طالباً}
- مستوفى (يوجد عدد ١٠ شاشات للفهرسة وهناك ٢٠٠ مستفيد يومي من خدمات المكتبة).
- ٧- المؤشر: عدد آلات التصوير المستخدمة بالفعل. {المعيار: ماكينات التصوير: لا تقل عن ٢ آلة تصوير مستخدمة بالفعل}
- غير مستوفى (تتوافر خدمة تصوير للطلبة في مركز التصوير).
- ٣- مجال التقييم: الأمن و السلامة:
- ٨- المؤشر: متطلبات مقاومة / الوقاية من الحريق. {المعيار: متطلبات مقاومة / وقاية من الحريق: مطافئ حريق / معدات إنذار صوتية وضوئية / وجود شبكة خراطيم مطاطية لجميع الطوابق / مخارج الطوارئ بجميع الأدوار}
- مستوفى.
- ٩- المؤشر: ملائمة الأبواب و المخارج. {المعيار: ملائمة الأبواب والمخارج: يجب أن تفتح الأبواب للخارج / الأبواب مكونة من جزئين متحركين}.

- غير مستوفى، السبب: لا يوجد مراجع متخصصة.
- ١٥- المؤشر: عدد الدوريات العلمية المتخصصة.
- {المعيار: عدد المراجع و الدوريات: لا يقل عدد المراجع عن ٥٠ مرجعاً لكل تخصص / و عدد لا يقل عن خمس دوريات مختلفة في كل تخصص}.
- غير مستوفى، السبب: لا يوجد دوريات علمية.
- ٥- مجال التقييم: خدمات إضافية:
- ١٦- المؤشر: خدمة البحث الورقي والإلكتروني.
- مستوفى.
- ١٧- المؤشر: ترتيب المقتنيات والمراجع والدوريات، وفقاً للفهرسة الفعالة.
- مستوفى.
- السبب: جميع المقتنيات مفهسة طبقاً للقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية الطبعة الثانية.
- ١٨- المؤشر: الاتصال بشبكة الإنترنت.
- مستوفى.
- ١٩- المؤشر: الفهرسة الإلكترونية.
- مستوفى.
- ٦- مجال التقييم: العمالة:
- ٢٠- المؤشر: مدير مكتبة.
- مستوفى.
- ٢١- المؤشر: مساعدون فنيون
- {المعيار: العمالة: مساعد فني لكل ٣٠٠ طالب / مشرف لكل قاعة / ٢ فني تصوير / عمل غير فني لكل قاعتين / عمالة لدورات المياه}
- مستوفى.
- ٢٢- المؤشر: إداريون.
- {المعيار: العمالة: مساعد فني لكل ٣٠٠ طالب / مشرف لكل قاعة / ٢ فني تصوير / عمل غير فني لكل قاعتين / عمالة لدورات المياه}.
- مستوفى.
- ٢٣- المؤشر: عمال خدمات فنية.
- {المعيار: العمالة: مساعد فني لكل ٣٠٠ طالب / مشرف لكل قاعة / ٢ فني تصوير / عمل غير فني لكل قاعتين / عمالة لدورات المياه}
- مستوفى.
- ٢٤- المؤشر: عمال نظافة.
- {المعيار: العمالة: مساعد فني لكل ٣٠٠ طالب / مشرف لكل قاعة / ٢ فني تصوير / عمل غير فني لكل قاعتين / عمالة لدورات المياه}
- مستوفى.
- ٧- مجال التقييم: الثقة و الاعتمادية:
- ٢٥- المؤشر: وفاء المكتبة بوعودها في

- الوقت المحدد.  
مستوفى.
- ٢٦- المؤشر: الإعلام بوقت تأدية الخدمة.  
مستوفى.
- ٢٧- المؤشر: تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.  
مستوفى.
- ٨- مجال التقييم: الاستجابة.  
٢٨- المؤشر: تقديم خدمات فورية للمستفيدين من خدمات المكتبة.  
مستوفى.
- ٢٩- المؤشر: الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.  
مستوفى.
- ٩- مجال التقييم: خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:  
• ذو الإعاقة البصرية:  
٣٠- المؤشر: توافر الكتب المكتوبة بطريقة "برايل" أو طريقة "جون".  
غير مستوفى، السبب: لا يوجد خدمات لذوي الإعاقة البصرية.
- ٣١- المؤشر: توافر مطبوعات بصفحات كبيرة مكتوبة بحروف كبيرة وبحبر غامق.  
غير مستوفى، السبب: لا يوجد خدمات لذوي الإعاقة البصرية.
- ذو الإعاقة السمعية:  
٣٢- المؤشر: توافر الوسائل المرئية، والتي تعتنى باستخدام الصور والمناظر وأفلام الفيديو والصور الفوتوغرافية، أو البرامج المترجمة بلغة الإشارة.  
غير مستوفى، السبب: لا يوجد خدمات لذوي الإعاقة السمعية.
- ذو الإعاقة الحركية:  
٣٣- المؤشر: توافر الأثاث اللازم.  
غير مستوفى، السبب: لا يوجد خدمات لذوي الإعاقة الحركية.
- ٣٤- المؤشر: توافر تجهيزات خاصة.  
غير مستوفى، السبب: لا يوجد خدمات لذوي الإعاقة الحركية.
- ٣٥- المؤشر: توافر مصاعد لذوي الاحتياجات الخاصة، للتنقل بين أدوار المكتبة.  
غير مستوفى، السبب: لا يوجد خدمات لذوي الإعاقة الحركية.
- ١٠- مجال التقييم: فاعلية المكتبة في العملية التعليمية و البحثية:  
٣٦- المؤشر: وجود سجلات للزائرين.  
مستوفى.
- ٣٧- المؤشر: استخدام المكتبة في العملية التعليمية و البحثية.  
مستوفى.

٣٨- المؤشر: وقت عمل المكتبة يتناسب مع ظروف المستفيدين منه ليتم قياسها من خلال المقابلات ونتائج استطلاع رأي المستفيدين}.  
مستوفى.

#### النتائج:

من خلال التطبيق الفعلي للمعايير على مكتبة المعهد، وصل الباحث مجموعة الايجابيات والسلبيات للمكتبة وهي:

#### أولاً: إيجابيات المكتبة

- وجود أرفف و خزانات للكتب والدوريات والرسائل.
- كفاية أجهزة الحاسب الشخصي وشاشات الفهرسة.
- وجود متطلبات مقاومة/وقاية من الحريق.
- وجود علامات إرشادية تحدد الاتجاه لمخرج الطوارئ، وشبكة إنارة للطوارئ بالممرات والمخارج.
- وجود عدد من النسخ من كل كتاب.
- توافر خدمة البحث الورقي والإلكتروني والاتصال بشبكة الإنترنت والفهرسة الإلكترونية.
- توافر مدير للمكتبة ومساعدين فنيين وإداريين وعمال خدمات فنية وعمال نظافة.
- وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المحدد

والإعلام بوقت تأدية الخدمة وتأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.

- تقديم خدمات فورية للمستفيدين من خدمات المكتبة و الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.

- وجود سجلات للزائرين.
- استخدام المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.
- تناسب وقت عمل المكتبة مع ظروف المستفيدين منه.

#### ثانياً: سلبيات المكتبة

- المساحة المخصصة للمستفيد تقل عن ١٠٥ م<sup>٢</sup>.
- عدم توافر مناضد ومقاعد بعدد المستفيدين.
- الستائر غير معاملة بمواد ضد الاشتعال.
- عدم وجود مراجع أو دوريات علمية متخصصة.
- لا يوجد خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة سواء السمعية أو البصرية أو الحركية.
- لا يوجد آلات تصوير متوفرة داخل المكتبة.

#### التوصيات:

يوصي الباحث الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالأخذ بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الأكاديمية عند تقييم واعتماد

أجل تطوير المكتبة طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة، والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

• نشر وعي جودة التعليم، ومعايير الجودة الخاصة بالمكتبات.

• قائمة المصادر العربية:

١. اتحاد الجامعات العربية- مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، ٢٠٠٨م.

٢. أسامة السيد محمود. ضمان الجودة في كليات الإنسانيات والعلوم الاجتماعية بالجامعات العربية، تجارب وإشكاليات. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، العدد ٣٠، يوليو ٢٠٠٨م، ص ص ١٩٥-٢٠٢.

٣. المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس. المواصفات والمقاييس. القاهرة: دار المطبوعات العصرية، (١٩٧٠م).

٤. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. معايير التقييم والاعتماد للبرنامج التعليمي كما أقرتها الهيئة. إعداد محمد مجاهد، إبراهيم شحاتة، القاهرة، ٢٠٠٩م.

٥. حسن أحمد الحناوي. تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير

المؤسسات التعليمية لأن هذا المعيار يقيم مرافق المعلومات من خلال مجموعة من المؤشرات التي تدور في القطاعات الآتية:

التنظيم الإداري والمالي:

• العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية

• تصميم المباني وتوزيع المساحات

• أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات

• بناء المجموعات وتنميتها

• أنظمة الإجراءات الفنية

• النظم الآلية

• خدمات المكتبة التقليدية

• خدمات المعلومات الرقمية

• سياسات تسويق الخدمات وآلياته

• الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية

• توصيف مصادر المعلومات الإلكترونية

المتاحة بالمكتبة لتصبح عنصر من عناصر تقييم جودة المكتبات الجامعية.

• إضافة معيار جديد يختص بالتكنولوجيا

الرقمية، للأوعية المعلومات في أشكالها

المختلفة، ومدى تأثير ذلك على

المستفيدين من المكتبة، وخاصة مع

انتشار تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات.

• بالنسبة لمكتبة المعهد فيوصى الباحث

الإدارة العليا بتعديل الملاحظات السلبية

على المكتبة، وتنفيذ الخطة المستقبلية من

- ala.org/acrl/files/content/standards/ulsunde rgraduate\_revisi on\_draft.pdf
- 6- <http://arab-afli.org/index.php?page=HYPERLINK> "http://arab-afli.org/index.
- 7-<http://www.alhandasa.net/forum/showthread.php?t=161553#ixzz2fgh4nkg>.
- 8- ISO: General terms and their definitions concerning standardization and Certification. 4th ed. Geneve, ISO, 1984: p3.
- 9- Reitz, Joan M. (2013) ODLIS Dictionary for Library and Information Science – Accessed 26<sup>th</sup> January 2014– Available at : [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_u.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_u.aspx)
- 10- Standard- Business Dictionary.com – Accessed 12/2/2014 Available at: <http://www.businessdictionary.com/definition/standard.html>
- 11- Usama El-Sayad. The challenge of promoting quality and Accreditation in Arab Yniversity. 3<sup>rd</sup> international conference "t words harverssing quality in education and Research. Wales, un.Of Wales-Cardif, June 2011.
- إدارة الجودة الشاملة .- رسالة دكتوراه/ إشراف غادة عبد المنعم، وأماني زكريا الرمادي.- الإسكندرية: المؤلف، ٢٠٠٨م.
٦. شريف كامل شاهين، أسامة السيد محمود، يسرية عبد الحليم زايد. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ٢٠١٣م.
٧. قانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦ بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
٨. محمد بن أبي بكر الرازي. مختار الصحاح، عنى بترتيبه محمود خاطر، ضبطه حمزة فتح الله ، وعنى بتصحيح هذه النسخة وتقيحها وإكمال ضبطها أحمد العدوى ط٨. القاهرة ، وزارة المعارف، ١٩٦٤م.
٩. يسرية عبد الحليم زايد. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٨م.
- قائمة المصادر الأجنبية:
- 1- <http://www.ifla.org>
- 2- <http://www.ala.org>
- 3- <http://arab-afli.org>
- 4- <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/slhe.pdf>
- 5-<http://www.ala.org/acrl/sites/>