# تأثير اعتماد الكليات فى جودة الآداءفى مكتبات كليات جامعة القاهرة(*)

**عرض وتعليق**
**د. تغريد مصطفى**
**مديرعام مكتبة كلية الإعلام – جامعة القاهرة**

يُعد التعليم الجامعى والعالى من المقومات الرئيسية للدولة العصرية؛ لذلك تحرص كل الدول على اختلاف أحجامها ومستويات نموها، على إنشاء مؤسساته المختلفة، كما تحرص على تطوير هذه المؤسسات من آن لآخر، لقناعتها بأهمية الدور الذى يلعبه التعليم الجامعى والعالى في نقل الدول إلى مراحل متقدمة من النمو.

وتقوم المكتبات على مستوى الجامعة بدور محورى في النهوض بالتعليم والبحث العلمى، حيث تشارك هذه المكتبات بفعالية في صلب العملية التعليمية، وتمثل عصباً رئيسياً في المنظومة الأكاديمية ككل، وذلك ككيان تابع للأكاديمية أو الجامعة، وخادم لأهدافها، وداعم لسياساتها التعليمية، وفى الوقت ذاته ككيان له ذاتيته وتفرده، واستقلاليته كشريك فعال للمكتبات الوطنية، في منظومة أكبر تتعدى الدور الرئيسى إلى الإطار القومى.

(*)تأثير اعتماد الكليات في جودة الأداء في مكتبات كليات جامعة القاهرة.
تغريد مصطفى .
أطروحة دكتوراه، 2020 (شعبة المكتبات . قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات) كلية الآداب – جامعة القاهرة.

**الكلمات المفتاحية** : الاعتماد الأكاديمي . الجودة . إدارة المكتبات الجامعية . جودة الأداء . جودة المكتبات الجامعية .

**تاريخ استلام البحث: 2022/2/6 تاريخ إجازة البحث: 2022/2/14**

وتسعى كثير من المكتبات الجامعية المصرية في الوقت الراهن إلى الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين للوصول لدرجة التميز. وتقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها. ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تُشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتُلبى متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها. لذا؛ تُعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية منشأة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية.

وتقوم مكتبات كليات جامعة القاهرة بالدور المنوط بها من تلبية الاحتياجات التعليمية والبحثية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب بها، وتُعد هذه المكتبات ركيزة أساسية فى حصول الكليات على الاعتماد الأكاديمى. تسعى الدراسة التي بين أيدينا إلى رصد ودراسة هذه الظاهرة؛ تتكون هذه الدراسة من مقدمة منهجية، وست فصول أساسية، جاءت على النحو التالى:

-المقدمة المنهجية اشتملت على عرض لمشكلة الدراسة وأهمية ومبررات وأهداف الاختيار لهذا الموضوع، نظراً لأن هذه الدراسة من نوع الدراسات المسحية التي تستهدف تجميع الحقائق والبيانات ثم تحليلها وتفسيرها للخروج بنتائج يمكن تعميمها، فقد اعتمدت الدراسة الحالية على:

1-المنهج المسحى : للتعرف على مدى التزام مكتبات الكليات المعتمدة بجامعة القاهرة بتطبيق مبدأ التحسين المستمر.

2-المنهج المقارن: لمقارنة معايير تقييم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد الخاصة بتقييم المكتبة "قبل" و"بعد" الحصول على الاعتماد الأكاديمى، بناءً على ذلك قامت الباحثة باتباع الخطوات التالية:

1-تطبيق معيار المكتبة على المكتبات مجتمع الدراسة.

2-الحصول على معيار المكتبة من الدراسة الذاتية التي أعدتها الكلية لنفسها إبان حصولها على الاعتماد الأكاديمى.

3-فحص ومقارنة "المعيار" (الدراسة التطبيقية التي أعدتها الباحثة) و(نموذج الدراسة الذاتية التي أعدتها الكلية الحاصلة على الاعتماد) للخروج بالنتائج.

**وقد اعتمدت الدراسة على أدوات جمع البيانات الآتية:**

**1-الزيارات الميدانية، والملاحظة المباشرة:** للمكتبات مجتمع الدراسة لاختبار مدى تطبيق معايير ومؤشرات معيار المكتبة.

**2-المقابلات الشخصية:** مع مديرى المكتبات مجتمع الدراسة والعاملين بها، والمسئولين الإداريين في الكليات مجتمع الدراسة؛ للحصول على المعلومات التي يتعذر الحصول عليها من مصادر أُخرى، كما أجريت المقابلات الشخصية مع المستفيدين من خدمات المكتبة لتعبئة نموذج المكتبة.

**3-فحص الوثائق والأدلة الخاصة بالمكتبات مجتمع الدراسة:** مثل سجل تسجيل الكتب والدوريات العلمية، وسجل المترددين على المكتبة.

**جاء الفصل الأول بعنوان:** إدارة الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية، ويتناول التعريفات المختلفة للجودة في مجال المكتبات والمعلومات، والنشأة التاريخية لها عامة، وعرج على نشأتها وتطورها في مجال المكتبات خاصة وأهميتها ومتطلبات تطبيقها، واختتم الفصل بعرض بعض مقاييس جودة خدمات المكتبات ومن أشهرها مقياس Serv quell ومعيار الأداء الفعلى للخدمة (Servpert) ومعيار ليب كوال بلس LIBQUAL+.

**وتناول الفصل الثانى وعنوانه:** نظم الاعتماد الأكاديمى: نماذج عالمية وعربية، وبدأ بالحديث عن التعريفات المختلفة للاعتماد الأكاديمى، ثم تم عرض الأنواع المختلفة للاعتماد وهى "الاعتماد المؤسسى" الذى يركز على تقييم الأداء في المؤسسة التعليمية بصورة شاملة من حيث رسالة المؤسسة وأهدافها والخدمات الطلابية والوضع المالى. أما النوع الثانى من الاعتماد هو "الاعتماد الأكاديمى" وهو مجموعة من المعايير والإجراءات التي تحدد مدى استفاء المؤسسة التعليمية لمعايير جودة البرامج الأكاديمية ويمثل "الاعتماد المهنى" النوع الثالث من أنواع الاعتماد ويختص بالاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهن المختلفة وتم منحه من قبل مؤسسات اعتمادية أعدت لهذا الغرض كالنقابات والاتحادات والروابط المهنية الخاصة بكل مهنة، ثم تناول الفصل أهم ممارسات الاعتماد الأكاديمى على المستوى العالم والمستوى العربى، ثم تناولت بالعرض للمعايير المصرية التي يتم تطبيقها لحصول المؤسسات الجامعية على الاعتماد الأكاديمى، كما تعرض بشئ من التفصيل للمشروعات التي تسعى الدولة من خلالها

لتطوير التعليم العالم باعتباره قاطرة التنمية، ثم تعرج على مشروع من هذه المشروعات وهو مشروع ضمان الجودة والاعتماد QAAP.

**ثم تناولت الفصول الثالث، والرابع، والخامس، والسادس**؛ تطبيق نموذج المكتبة – الذى وضعته الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد – على مكتبات كليات جامعة القاهرة الحاصلة على الاعتماد الأكاديمى (مجتمع الدراسة)، وقياس مدى تغطية الخصائص والمؤشرات التي تضمنها المعيار في تحقيق الجودة لمكتبات الكليات التي حصلت بالفعل على الاعتماد، ثم مقارنتها بنفس معيار المكتبة الموجود بالدراسة الذاتية التي أعدتها الكلية لفريق التقويم الخارجي إبان حصولها على الاعتماد الأكاديمى للتعرف على مدى تأثير حصول الكلية على الاعتماد الأكاديمى في حدوث تطور للمكتبة أم استمر الوضع على ما هو عليه، أم حدث انخفاض في مستوى الأداء.

**-أساليب القياس**

يتكون معيار أو نموذج المكتبة من عشرة معايير، يتفرع منها ثمانية وثلاثون مؤشراً . وقد أعطت الباحثة لكل معيار درجة حتى يمكن قياس المعيار قياساً كمياً، وذلك على النحو الآتى:

-تم إعطاء المؤشر (5 درجات) عندما يكون مستوفى تماماً).

-تم إعطاء المؤشر (3 درجات) عندم يكون (مستوفى جزئياً)، بمعنى حقق 50% على الأقل من الاستيفاء.

-تم إعطاء المؤشر (صفر) عندما يكون (غير مستوفى)، أي أقل من 50%.

-تم حذف الدرجة عندما يكون المؤشر غير منطبق أساساً، مثل مؤشر خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة في كلية لا تقبل بالفعل الطالب ذوى الإعاقة.

وبناء على ذلك، تجمع لدى الباحثة مقياساً مجموع درجاته (190 درجة) في حال اكتمال كل درجات المعايير والمؤشرات.

**مدى تطبيق معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد على مجتمع الدراسة:**

قامت الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد في مصر – وهى الهيئة المخول لها اعتماد المؤسسات التعليمية وفقاً لمعايير قومية – بإصدار دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالى في إصدارته الثانية في شهر أغسطس لعام 2009. اشتمل الدليل على معيار (نموذج) لاعتماد

مكتبات الكليات والمعاهد العليا، حيث تساعد هذه المعايير في تقويم الأداء استناداً إلى أساس علمى مخطط وممنهج ومساعدة المسئولين في الوقوف على نقاط القوة والضعف.

**يتكون معيار المكتبة من عشرة معايير أساسية، يتفرع منها ثمانية وثلاثون مؤشراً، وهذه المعايير هي:**

-**المساحة والطاقة الاستيعابية:** حددت المعايير أن لا تقل سعة المكتبة عن 8% من إجمالي المستفيدين، المساحة المخصصة للمستفيد لا تقل عن 1,5م$^2$.

-**التجهيزات:** توافر المناضد والمقاعد بعدد الطلاب، والأرفف، وعدد الحاسبات الألية جهاز لكل 20 طالب، ألات التصوير لا تقل عن 2 ألة تصوير.

-**الأمن والسلامة:** متطلبات الوقاية من الحريق، وملائمة الأبواب والمخارج، وتوافر ستائر ضد الاشتعال.

**الأوعية المكتبية: عدد النسخ المتوفرة من الكتاب الواحد "لا تقل عن نسختين"، وعدد المراجع "لا تقل عن 50مرجعاً" لكل تخصص، وعدد الدوريات العلمية المتخصصة "لا تقل عن خمس دوريات".**

**خدمات إضافية:** البحث الورقى والإلكترونى، و ترتيب المراجع والدوريات، والاتصال بشبكة الإنترنت، الفهرسة الإلكترونية.

-**العمالة:** مدير مكتبة، مساعدون فنيون، إداريون، عمال خدمات فنية، وعمال نظافة.

-**الثقة والاعتمادية:** وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المحدد، والإعلام بوقت تأدية الخدمة، تأدية الخدمة، تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.

-**الاستجابة:** تقديم خدمات فورية للمستفيدين، ومعاونة موظفي المكتبة للزائرين بشكل دائم.

-**خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة:** توافر الكتب المكتوبة بطريقة "برايل" أو "جون" لذوى الإعاقة البصرية، وتوافر الوسائل المرئية، أو البرامج المترجمة بلغة الإشارة لذوى الإعاقة السمعية، وتوافر الأثاث اللازم والمصاعد الخاصة للتنقل بين أدوار المكتبة لذوى الإعاقة الحركية.

-**فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية:** وجود سجلات للزائرين، استخدام المكتبة في العملية التعليمية والبحثية، تناسب وقت عمل المكتبة مع ظروف المستفيدين.

**وبناءً على ما سبق، قامت الباحثة بإدراج ثلاثة جداول لكل كلية من كليات مجتمع الدراسة.**

-**الجدول الأول:** للدراسة الذاتية التي أعدتها الكلية بنفسها إبَّان حصولها على الاعتماد الأكاديمى.

-**الجدول الثانى:** الذى أعدته الباحثة بنفسها في الدراسة التطبيقية للمكتبة موضوع الدراسة عن العام الجامعى 2017/2016.

-**الجدول الثالث:** جدول مقارن بين نتائج الدراسة الذاتية، ونتائج الدراسة التطبيقية؛ لمعرفة المؤشرات والمعايير التي حدث بها تطور، والمؤشرات والمعايير التي حدث بها انخفاض، والمؤشرات والمعايير التي ظلت على حالها، وذلك بما يفيد أغراض القياس والتحليل للخروج بنتائج الدراسة.

**وكشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج من أبرزها:**

1-تحسن أداء خمسة مكتبات من المكتبات العشرة (مجتمع الدراسة)، وذلك بعد حصولها على الاعتماد الأكاديمى، وهذه المكتبات – وفقاً لدرجة التحسن في أدائها – وهى مكتبة كلية كلا من: (العلوم، والتخطيط العمرانى، والتمريض، وطب الفم والأسنان، والطب).

2-حدث ارتداد لدى خمسة مكتبات، والتي تمثلت في كليات: (الصيدلة، والاقتصاد والعلوم السياسية، والزراعة، والطب البيطرى، والعلاج الطبيعى).

وتتضح أهمية أن تُقتني هذه الرسالة العلمية في مكتبات كليات جامعة القاهرة، ومكتبات كليات الجامعات الأخرى، و مكتبات الجامعات، لما تتضمن من أهداف وخطوات يجب اتباعها للارتقاء بمستوى الأداء في مكتبات كليات الجامعات، ومن ثم تحقيق جودة المكتبات الجامعية.