

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلية التربية  
المجلة التربوية

\*\*\*

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا  
في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة:  
دراسة ميدانية

إعداد

د. إلهام محمد حسن علي  
مدرس بقسم أصول التربية  
كلية التربية - جامعة المنيا

د. محمد خميس محمود خليل  
مدرس بقسم أصول التربية  
كلية التربية - جامعة المنيا

DOI: 10.12816/EDUSOHAG. 2020. 64532

المجلة التربوية - العدد التاسع والستون - يناير ٢٠٢٠م  
Print:(ISSN 1687-2649) Online:(ISSN 2536-9091)

## ملخص البحث

هدف البحث إلى تعرّف واقع تحقق معايير الاعتماد بالمكتبات الأكاديمية ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة المنيا في ضوء خبرات بعض الدول من وجهة نظر الطلاب ومديري وأمناء المكتبات، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لوصف وتحليل واقع اعتماد هذه المكتبات مع عرض خبرات بعض الدول المتقدمة في مجال معايير اعتمادها، وقد تم تطبيق استبانة من تصميم الباحثين على طلاب الفرق النهائية بواقع (٧٩٥) طالبًا وطالبة بالكليات المعتمدة، و(٧١٦) طالبًا وطالبة بالكليات غير المعتمدة، وعلى (٧٦) من مديري وأمناء المكتبات بالجامعة.

أظهرت النتائج وجود قصور في تحقق معايير اعتماد هذه المكتبات سواء في الكليات المعتمدة أو غير المعتمدة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات من خلال نسبة متوسط الاستجابات لعينة الطلاب ضعف تحقق معايير الاعتماد في هذه المكتبات، مما يؤثر على مستوى الخدمات المقدمة بها؛ وبالتالي يؤثر على مخرجات العملية التعليمية، أما بالنسبة لوجهة نظر مديري وأمناء المكتبات فقد انحصرت نسبة متوسط الاستجابة بين الحد الأدنى لحدود الثقة والحد الأعلى لحدود الثقة، أي تتحقق بدرجة متوسطة، وهذا غير كاف لتحقيق الأهداف المرجوة، فالمأمول أن تتحقق هذه المعايير بدرجة كبيرة عند حدود الثقة العليا؛ حتى تستطيع هذه المكتبات القيام بالدور المنوط بها.

توصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات، منها: وضع أولويات استراتيجية للمكتبات الأكاديمية بكليات الجامعة تتضمن أهدافاً ورؤى وخططاً استراتيجية للنهوض بها مع تعاون وتشارك الأقسام ذات الصلة بالجامعة في وضعها، واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة لتحسين جودة الخدمة المقدمة بها، والاهتمام بتحفيز التنافس بين هذه المكتبات في جودة الخدمات المقدمة بها، وزيادة الاهتمام بدورها التعليمي مع ضرورة وجود تحالف وشراكة بين أعضاء هيئة التدريس وأمناء المكتبات من أجل تدعيم التعليم والتعلم والبحث، وتعزيز دورها في التواصل المجتمعي من خلال المشاركة في الفعاليات والاحتفالات والندوات ذات الصلة بمجال المكتبات والمعلومات داخل الحرم الجامعية وخارجه.

***The Reality of Realization of Accreditation Standards at Academic Libraries in Minia University in the Light of some Advanced Countries' Expertises: A Field Study***

By

**Dr. Mohammed Khalil**

**Dr. Elham Ali**

**Abstract**

The aim of this study is to identify the reality of achieving the accreditation standards of academic libraries in some accredited and non-accredited colleges at Minia University in the light of the experiences of some countries from the perspective of students, managers of libraries, and librarians. The descriptive method has been used to describe and analyze the reality of the accreditation of academic libraries, as well as to demonstrate the experiences of some developed countries: The United States of America, Australia and the United Kingdom in the field of the accreditation standards of academic libraries. A questionnaire designed by the researchers have been applied to students in the senior years: (795) students in accredited colleges and (716) students in non-accredited colleges, and (76) of managers of libraries and librarians at Minia University.

The results of the current study have revealed that there are deficiencies in achieving of the accreditation standards of academic libraries in both accredited and non-accredited colleges. The results of statistical analysis of data through the average of the responses of the student sample (on the total questionnaire statements) have illuminated the weak achievement of these standards of academic libraries in the colleges at Minia University. This affects the level of services provided, and accordingly affects the outcomes of the educational process. As for the point of view of the managers and librarians, the average response rate (on the total questionnaires statements) has been between the minimum confidence limits and the maximum confidence limits, meaning that it has been achieved at moderate degree, and this is not sufficient to achieve the desired goals of graduating learners able to deal with the knowledge society and participation in creating it. To carry out its mandated role, the academic libraries should significantly achieve their accreditation standards at the upper confidence limits.

The researchers have come up with a set of recommendations, including: Setting strategic priorities for academic libraries in the colleges at Minia University, including objectives, visions and strategic plans to promote them with the cooperation and participation of relevant departments at the university, and making evidence-based decisions to enhance the quality of services provided, and attention to stimulate competition between these libraries in the quality of services provided. Increased attention to the educational role of these libraries with the need for an alliance and partnership between faculty members and librarians has been recommended in order to strengthen teaching, learning and research, and enhance their role in community outreach through participation in events, celebrations, and symposiums related to the field of libraries and information on and off campus.

## مقدمة البحث:

يؤكد الواقع الحالي لمؤسسات التعليم العالي من جامعات وكليات ومعاهد أن المكتبات الأكاديمية ليست وحدات أو كيانات منفصلة عن هذه المؤسسات، بل تعد في رباط عضوي وفكري معها، فهي جزء لا يتجزأ من مكوناتها، فلا يمكن تصور وجود جامعة أو كلية بدون وجود مكتبة أو مكتبات تابعة لها سواء كانت في مبنى منفصل أو داخل منشآت هذه المؤسسات ذاتها، فبدون المكتبة لا يمكن أن تؤدي المؤسسات التعليمية والبحثية دورها المنوط بها في خدمة المجتمع الأكاديمي بصفة خاصة والمجتمع المحلي بصفة عامة، كما تساعد المكتبة في نمو وتطور المؤسسة التابعة لها.

وتعد المكتبة المورد الفكري الأكثر أهمية للمجتمع الأكاديمي، حيث تساعد أعضاء المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي على التطور والنمو الذاتي واستيفاء متطلبات المناهج الدراسية، وتشجع على الدراسة والبحث، كما تكمل المكتبات الأكاديمية التعليم الأكاديمي، وتؤدي دورًا لا غنى عنه في نشر المعلومات والمعرفة؛ فهي تجمع المعلومات وتخزنها وتنشرها، وتؤدي أيضًا وظيفة تطبيقية من خلال جعل مواردها متاحة للاستخدام من قبل المجتمع الأكاديمي في عملية التعلم (٨٥: ٣ - ٤)، وتقوم المكتبة بإعتبارها مؤسسة بتقديم الخدمات التي تجعل الأنشطة التعليمية وأنشطة التعلم والبحث ممكنة إلى جانب مسؤولياتها عن توفير التدريب مدى الحياة للخريجين، ودمجها بالكامل في عمليات تقييم الجودة في التعليم العالي (٨٨: ٥).

وتختلف الرؤية الحديثة للمكتبة الأكاديمية شكلاً وموضوعاً عن رؤيتها قديماً والتي كانت تعتبر المكتبة مكاناً أو حيزاً يحتوي على مجموعة من الكتب والمراجع يطلع عليها مرتادوها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة التابعة لها، أما منذ بداية القرن الواحد والعشرين أصبحت المكتبة الأكاديمية بمثابة المحرك الرئيس لإمكانات الطلاب المعلوماتية والمعرفية؛ لما لها من دور محوري وحاسم في الوعي المعلوماتي والمعرفة المعلوماتية لديهم وفي إظهار دورها التعليمي، وفي دعم تحصيلهم الدراسي ونجاحهم الأكاديمي من خلال تعزيز مشاركة الطلاب في عملية التعلم، كما تركز هذه الرؤية على دور المكتبة الأكاديمية في المجتمع المحلي، فلم يعد دورها قاصراً فقط على الحرم الجامعي، بل تجاوزت هذا الحيز إلى حيز أوسع شاملاً المجتمع المحلي من خلال وسائل وطرق متعددة،

منها: إتاحة خدماتها للجمعيات (والجماعات) المهنية المختلفة وللمجتمع المدني، وأيضاً التنسيق والتعاون مع المكتبات العامة والمدرسية والخاصة لتحقيق الشراكة المجتمعية من أجل تحقيق تنمية مجتمعية مستدامة.

وجدير بالذكر هنا التنويه بأن هذه الرؤية الحديثة للمكتبات هي في الأساس رؤية عربية قديمة كما أرخت لذلك المستشرقة الألمانية "زيغريد هونكه" حيث ذكرت أن المسافر عام ٨٩١ م يستطيع أن يُحصي عدد دور الكتب العامة في بغداد بأكثر من مئة، كما بدأت كل مدينة تبني لها داراً للكتب يستطيع أي إنسان استعارة ما يشاء منها ويجلس في قاعات المطالعة للقراءة، كما يجتمع فيها المترجمون والمؤلفون في قاعات خُصّصت لهم يتجادلون ويتناقشون كما يحدث اليوم في أرقى الأندية العلمية (١٢: ٣٨٥ - ٣٨٦).

وهذا دليل على أن المكتبة لدي العرب قديماً كانت تهتم بالإنسان في المقام الأول وليس المكان أو المجموعات، حيث كان الهدف هو إنتاج المعرفة وليس تقديم مصادر المعلومات لمرتابيها فقط، وهذا ما نفتقده اليوم ونجده لدى الغرب، ولقد تأثرت المكتبات الأكاديمية بوصفها إحدى ركائز البحث عن المعلومات وإنتاج المعرفة بالتطور العلمي والتكنولوجي الحادث في العقدين السابقين من القرن الحادي والعشرين فتغيرت بيئاتها ووسائطها ونمط الخدمة المقدمة بداخلها ودور أمين المكتبة بها حتى تواكب سمات وإمكانات هذا العصر، وتوظف أحدث التقنيات التكنولوجية لتقديم أفضل خدمة وتدعيم التعليم والتعلم والبحث وخدمة البرامج الأكاديمية الأخرى.

ويمكن الإشارة هنا إلى عدد من التغيرات التي طرأت على المكتبات الأكاديمية نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي والتطور الحادث في علوم المكتبات والمعلومات من خلال التحول الذي حدث في عدد من الوظائف التي تقوم بها المكتبات حيث (١٠١: ٥٩):

- تغيرت وسائل البحث عن المعلومات من (الكتالوج) المطبوع بأشكاله المختلفة، مثل: البطاقات، إلى (الأوباك) OPAC وهو (كتالوج) الوصول العام عبر الإنترنت، ثم إلى عموميات المعلومات وعموميات المعرفة، مثل: (الويكي) Wiki، وتغيرت وسائط تخزين المعلومات من الكتب المطبوعة والمواد غير الكتابية إلى قواعد البيانات على الإنترنت.

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....

- تبدلت بيئة الدراسة داخل المكتبة من غرفة قراءة مزودة برفوف الكتب فقط، وتتسم بالهدوء والسكينة إلى غرفة قراءة تحتوي على بعض الكبائن للمناقشات الجماعية .Cubicles

- تحول نمط الخدمة من نمط وظيفي ذي تسلسل هرمي إلى الخدمة الذاتية، ودور أمين المكتبة من متحكم بالجرد إلى مستكشف للمعرفة، ونمط إرشاد المستخدم من التعليمات المكتوبة حول رقم استدعاء الكتب والمجلات إلى برنامج توجيهي للبحث عن المعلومات ثم إلى تنمية الوعي والمعرفة المعلوماتية.

ومن أجل التوسع في الخدمة التي تقدمها المكتبة الأكاديمية، لا بد من التوسع في نموذج المكتبة الأكاديمية في المستقبل، وتكثيف التركيز عليه، وحث موظفي المكتبة على تبنيها، وهو النموذج الذي يركز تركيزاً واضحاً على قدرة موظفي المكتبة على تغيير جوانب أدوارهم، وتركيزاً مكثفاً على التعاون والشاركة مع أعضاء هيئة التدريس في دعم المناهج الدراسية (٩٨ : ٩٠)، وفي ظل البيئة الرقمية الجديدة، يجب على أمناء المكتبات تغيير طبيعة وحدود الصورة الخاصة بمهنتهم، وتعزيز دور نشط لأنفسهم في مجتمع التعليم العالي. ويمكن إجمال التحديات والفرص أمام المكتبات الأكاديمية على النحو التالي (٩٦ : ٤٨ - ٤٩):

- زيادة التركيز على الوصول الشبكي إلى مصادر المعلومات.
- دوراً متزايداً لأعضاء المكتبة وموظفيها في تعليم المستخدمين كيفية تحديد مصادر المعلومات ذات الصلة باحتياجاتهم واختيارها وتقييمها واسترجاعها.
- قدرة معززة للمكتبة على إنشاء مجموعات مختارة من المعلومات الإلكترونية وتنظيمها ونشرها، والتطوير المستمر لها لدعم برامج المناهج الدراسية الجامعية والاحتياجات البحثية.
- مسؤولية متنامية، بالتعاون مع مركز الحوسبة، لتوفير بنية تحتية للشبكات لدعم البرامج الأكاديمية، والتقييم المستمر للخدمات التي يمكن تقويتها أو تقليصها وفقاً لاحتياجات المستخدم المتغيرة، أو تبسيطها، أو دمجها لتحسين الإنتاجية المؤسسية.
- أعضاء وموظفو مكتبة يتسمون بالمرونة وتنمية مهارات جديدة طوال حياتهم المهنية.

كما يعد تعرّف طرق جديدة لتصوير الجودة ومراقبة تحقيقها من التحديات الحالية التي تواجه المكتبات، وقد يميز مرئادو المكتبة ومستخدموها الجودة من حيث: التقديم الفوري للخدمة أو خدمات خالية من الأخطاء، وفي الآونة الأخيرة تحولت وجهة نظر بعض أمناء المكتبات في خدمات المكتبة إلى تبني وجهة نظر المستخدمين، حيث يعتمد تقييم مدى نجاح المكتبة على المستخدم كحكم للجودة، وبالتالي، ينبغي أن يكون الهدف الأساسي لأية مكتبة هو زيادة رضا المستخدم إلى أقصى حدّ ممكن وتجاوز توقعاته (٩٧: ٣٢٠)، كما يجب على المكتبات الأكاديمية إعادة تصميم دورها في البيئة الرقمية، والاستفادة من نقاط قوتها، وإصلاح خدماتها، والابتكار لخلق خدمات ملائمة وسريعة الاستجابة، ويتطلب الابتكار التركيز على مشاركة المستخدم، وتضييق الفجوة بين توقعات المستخدم وقدرة المكتبة على الوفاء بها، وإشراك المستخدم يعني العمل جنباً إلى جنب مع مقدم الخدمة في إبداع مشترك لابتكار خدمات جديدة (٤٧: ٦٣٧).

لذلك تواجه المكتبات الأكاديمية التي تسعى نحو الجودة والاعتماد العديد من التحديات التي تفرض عليها الكثير من المتطلبات من حيث دعم التدريس لأعضاء هيئة التدريس، وإثراء المجال العلمي والبحثي، والحث على التعلم واكتساب مهاراته المختلفة لدى الطلاب والباحثين، وتكوين شراكات مع كيانات مجتمعية في ذات المجال الذي تخدمه وفي غيره من مجالات الحياة المختلفة وذات الصلة بمجالها؛ ولذلك يجب النظر إليها على أنها مؤسسة فرعية تقدم خدمة للمجتمع الأكاديمي، وتحتاج هذه الخدمة إلى تجويد وتحسين وتطوير؛ كي تتوافق مع متطلبات مجتمع المعرفة في تطوره وتقدمه.

### **مشكلة البحث:**

إن حاجة المجتمع للجامعات ومؤسسات التعليم العالي ليس فقط من أجل إنتاج بحث علمي جيد وفريد، ولكن أيضاً من أجل تخريج خريجين على درجة عالية من الكفاءة والجدارة في المهن المختلفة؛ ولذلك تركز الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي على التدريس المتمركز حول المتعلم، وهذا يعني أن الوزن الأكبر في عمليتي التعليم والتعلم يقع على كاهل الطالب، حيث يتطلب هذا النهج منه بذل الكثير من الجهد في التدريب على تنمية التعلم الذاتي والمستقل وأيضاً المستند إلى الكفاءة والجدارة، ويتطلب من عضو هيئة التدريس حسن تنظيم وإدارة وتوجيه بيئة فعالة وداعمة لتعلم الطلاب، كما يتطلب من إدارة وقيادة الجامعات



ومؤسسات التعليم العالي توفير البنية التحتية الملائمة والموارد اللازمة لعمليات التعليم والتعلم والبحث، والتي يقع في القلب منها المكتبة الأكاديمية؛ لما لها من دور محوري وحاسم في تلبية المتطلبات التعليمية والتعلمية والبحثية للطلاب، وأيضًا في تحسين وعيهم ومعرفتهم المعلوماتية.

وتواجه المكتبات الأكاديمية تحديين رئيسيين، هما: البيئة الرقمية العالمية، والمنافسة المتزايدة، وفي ضوء هذين التحديين يجب عليها تحسين جودة خدماتها من أجل بقائها واستمرارها (٩٧ : ٣١٩)، وقد حدث تحول دولي مثير في منظور أمناء المكتبات للجودة في السنوات العشرين الماضية، حيث أصبح التركيز الآن على مفهوم المكتبة المتمركزة حول المستخدم، وحدد كل من "هيلر" و "جيلوفسكي" Hiller and Jilovsky سبعة تغييرات أساسية في بيئة المكتبات مسؤولة عن هذا التحول، وهي: (نمو هائل في المعلومات الإلكترونية المتصلة بالشبكة، وتغييرات ملحوظة في أنماط استخدام المكتبات، وهياكل تنظيمية للمكتبة الجديدة والتخطيط الاستراتيجي، وعدم استقرار المكتبات والتمويل المؤسسي، وزيادة التعقيد في التنقل عبر بيئة المعلومات، وتحولات نحو التقييم المستند إلى النواتج في التعليم العالي، والمساءلة من أجل نفقات المكتبة) (٥٧ : ٣).

ويعد مفهوم "الملاءمة للغرض" Fitness for Purpose من المفاهيم الحديثة للجودة، فالمؤسسات ذات الجودة العالية هي التي تحدد بدقة ووضوح احتياجات العملاء وتوقعاتهم، ثم تضع أهدافها وأغراضها في ضوء هذه الاحتياجات وتلك التوقعات؛ ومن ثم وضع الآليات والوسائل لتحقيقها، وتقاس جودة المؤسسة بمدى تحقيقها لهذه الأغراض، وانعكاسًا لذلك واتساقًا مع الاتجاه الحديث للتعليم الجامعي المتمركز حول المتعلم، ظهر نموذج المكتبة الذي يركز على المستخدم من حيث تلبية احتياجاته المعلنة والضمنية وبما يتماشى مع توقعاته وتصوراتها عن الخدمة المقدمة، بمعنى تصميم الخدمة ورسم ملامحها وتحديد خصائصها في ضوء احتياجات وتوقعات المستخدم، ويتطلب ذلك عمليات جمع للبيانات وتحليلها واتخاذ القرارات المستندة إليها فيما يتعلق بتصميم وتطوير الخدمة التي تقدمها المكتبة لمرتاديها ومستخدميها، كما يتطلب من القائمين عليها تفهم طبيعة الجودة من حيث كونها نسبية متغيرة وليست مطلقة.

كما تتناول معايير الاعتماد (في كثير من الأحيان) أهمية وضرورة مصادر المكتبة وخدماتها في التعلم، مع تركيز جديد على تقييم الفعالية المؤسسية ونواتج التعلم، وبرامج التعليم عمومًا لن تكون فعالة بشكل كامل بدون البحث المستند إلى المكتبات. وفي الواقع، قد يكون من الصعب على أية مؤسسة أو هيئة اعتماد وضع معايير للتقييم الذاتي أو التقويم لا تتضمن مكونًا قويًا عن قيمة دعم المكتبة لجميع البرامج، كما يجب على هيئات الاعتماد تقييم ما إذا كانت سياسات وممارسات المؤسسة موجهة نحو تطوير متعلمين مستقلين وذاتي التوجيه أم لا، وسيكون ذلك بمثابة الاختبار النهائي لدور المكتبة في تحديد الجودة (٦٣: ٣٩١-٣٩٠)، ويستمر توقع هيئات الاعتماد من الكليات والجامعات والمكتبات الأكاديمية أن تجعل صياغة وقياس نواتج تعلم الطلاب جزءًا أساسيًا من أنشطتها التقييمية على مستوى البرامج والأقسام، فالتركيز المستمر والمتزايد على النواتج وإظهارها (مثل: تعلم الطلاب، واستبقائهم، وإتمامهم متطلبات التخرج) بدلاً من المدخلات (مثل: القيد والتسجيل)، سيكون له تأثير على المكتبات الأكاديمية في المستقبل (٤٢: ٢٩٧).

وبالنظر إلى معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بجمهورية مصر العربية NAQAAE في دليلها الصادر في يوليو ٢٠١٥ نجد أن هذه المعايير تركز تركيزًا قويًا على المدخلات وليس المخرجات أو النواتج، حيث نجدها تركز على ملائمة المكتبة لنشاط المؤسسة من حيث: توافر الكتب والمراجع والتجهيزات والخدمات التي تلبي احتياجات الطلاب والباحثين، فضلاً عن إتاحة المكتبة الرقمية للمعنيين (٣٩: ١١٣)، ولم تأخذ في الحسبان الاتجاهات العالمية الحديثة في جودة المكتبة الأكاديمية والتي تركز على نواتج استخدام الطلاب والباحثين للخدمات التي تقدمها المكتبة، وعلى توقعات وتصورات المستخدمين للخدمة المقدمة، وليس فقط تلبية احتياجاتهم.

وقد اشتمل نموذج رقم (٣) في مجال التقييم الخاص ب'فعالية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية' على ثلاثة بنود فقط من بين ثمان وثلاثون بندًا خاصًا بالمكتبة، واقتصرت هذه البنود على تناسب وقت عملها مع ظروف المستفيدين، ووجود سجلات للزائرين، ثم استخدامها في العملية التعليمية والبحثية، ويتم الحكم على هذه البنود الثلاثة من حيث درجة الاستيفاء، بالإضافة إلى وجود ملاحظة تفيد بأنه في حالة عدم تطابق بعض مجالات التقييم الواردة في هذه النماذج على بعض المؤسسات؛ يقوم المراجع باستبعاد هذه المجالات عند

التقويم (٤٠ : ٢ - ٧)، وقد يفهم في ضوء هذه الملاحظة أنه من الممكن أن يتم استبعاد مجال تقييم فاعلية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية من قبل فريق المراجعين إذا لم يتطابق مع المؤسسة المتقدمة للاعتماد، والتي تخضع للتقييم، إلى جانب أن وجود سجلات للزائرين أو تناسب وقت العمل مع ظروف المستفيدين ليس دليلاً كافياً على الفعالية والتأثير، وكذلك غموض الكيفية التي يتم بها الحكم على مدى استيفاء استخدام المكتبة في التعليم والبحث.

ويعزز ذلك الرأي كلاً من " لويزا ألفيت وليتيسيا باريونوفو": Alvite, L. and Barrionuevo, L حيث تحذران من أن كمّ وحجم الاستخدام وجودة الأداء لا تثبت حتى الآن أن المستخدمين استفادوا من تفاعلهم مع المكتبة، فقياس التأثير أو الناتج يعني المضي خطوة للأمام ومحاولة تقييم أثر الخدمات على المستخدمين وعلى المجتمع، حيث يعني الناتج أو التأثير حدوث تغيير في مهارات المستخدم أو معرفته أو سلوكه (٨٨ : ١٢).

فضلاً عن أن الهيئة في دليل اعتمادها لكليات ومعاهد التعليم العالي عام ٢٠٠٩ وضعت المكتبة ضمن محور الفعالية التعليمية في مجال "التعليم والتعلم والتسهيلات الداعمة لهما" (٣٧ : ٨٨)، في حين أنها وضعت المكتبة ضمن معيار "الموارد المالية والمادية"، وذلك في الإصدار الثالث عام ٢٠١٥ (٣٩ : ١١٣) مما يشير إلى تغيير في توجه ورؤية معايير الاعتماد الخاصة بالهيئة للمكتبة الأكاديمية، حيث كانت تراها مرتبطة بالتعليم والتعلم في سياق الفعالية التعليمية، أما في إصدارها الثالث فقد تغيرت هذه الرؤية إلى كون المكتبة ضمن الموارد المالية والمادية في سياق القدرة المؤسسية، وهذا يخرج المكتبة من الغرض التي وجدت من أجله وهو تسهيل وتدعيم عمليات التعليم والتعلم والبحث، إلى جانب أن وجود موقع للمكتبة الإلكترونية لم يكن وجوبياً أو متطلباً أساسياً في المعايير، حيث إنه ليس ضرورياً لمؤسسة التعليم العالي أن تقدمه ضمن الوثائق والأدلة في تقييمها الذاتي؛ وذلك لأن عبارة (إن وجدت) بين قوسين تم ذكرها بعد عبارة (موقع المكتبة الإلكترونية). ومعنى هذا أن الهيئة تفترض أن بعض المكتبات لا تملك هذه الخاصية، وهذا يعني أنها اختيارية في حين أنه من البديهي أن تكون وجوبية لكي تتماشى مع طبيعة العصر.

والواقع الفعلي للمكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا يؤكد عدم وجود بوابة إلكترونية خاصة بالمكتبة الأكاديمية على شبكة الإنترنت سواء على مستوى الجامعة (المكتبة المركزية) أو

على مستوى الكليات (مكتبات الكليات المختلفة)، حيث تم الاكتفاء بوجود رابطين للبحث فقط، هما: "اتحاد مكتبات الجامعات المصرية" و"بنك المعرفة المصري"، إلى جانب وجود روابط ذات صلة بموضوع المكتبات الأكاديمية على موقع الجامعة الرسمي على شبكة الإنترنت، مثل: رابط "البوابة الإلكترونية" أو رابط "مكتبة رقمية"، ضمن الروابط الفرعية لرابط "خدمات إلكترونية" وكلاهما غير مفعّل، ورابط "المكتبات الرقمية" يدخلك مباشرة عند الضغط عليه إلى بوابة اتحاد مكتبات الجامعات المصرية EULC (١:٣١)، وهذا بخلاف المتبع في الجامعات العالمية وبعض الجامعات العربية أو في جامعة القاهرة ممثلة في موقع مكتبتها المركزية على الإنترنت (١:٣٤).

ولا شك في أن وجود بوابة إلكترونية خاصة بمكتبة كل كلية من كليات جامعة المنيا ليس ضرورياً فقط للبحث عن الرسائل والدوريات والكتب (المرجعية) أو الدخول على قواعد البيانات المحلية والإقليمية والعالمية، بل لما تمثله أيضاً من كونها همزة وصل تربط مستخدميها بمكتباتهم الأكاديمية، حيث تتيح فرص التواصل مع إدارتها والعاملين بها والمتابعة لكل جديد بها والإسهام في تطورها ونموها؛ مما يخلق ترابطاً واندماجاً مادياً وفكرياً ووجدانياً معها، وذلك من خلال عرض رؤية المكتبة ورسالتها وأنشطتها وخدماتها، ونشر إحصاءاتها وسياساتها وأدلتها، وأخبارها المختلفة، وتوضيح موقعها وخريطة الوصول إليها ومواعيد العمل بها، وبيان هيكلها التنظيمي، وكذلك طرق التواصل معها من خلال أرقام تليفونات أو بريد إلكتروني أو رابط لموقعها على شبكات التواصل الاجتماعي والذي يتيح تلقي التساؤلات والتعليقات والمقترحات والشكاوى والاستجابة لها والتفاعل مع أصحابها.

ومن المفارقات أنه على الرغم من أن مكتبات كليات جامعة المنيا هي الأقدم من حيث النشأة مقارنة بمكتبتها المركزية، فإن الاهتمام بها تراجع لحساب المكتبة المركزية، حيث لاحظ الباحثان أثناء التطبيق الميداني لأدوات الدراسة أن بعض هذه المكتبات موجود ببدرام المبنى؛ مما ينم عن قلة الاهتمام والعناية بالحيز والمكان الذي توجد فيه المكتبة الأكاديمية حيث الرطوبة وتسرب المياه في أحيان كثيرة؛ مما أدى إلى تلف بعض مجموعات من الكتب وإلحاق الضرر ببعض الآخر، فضلاً عن أن مساحتها غير ملائمة لموظفي المكتبة لأداء دورهم بكفاءة وفعالية من جهة، وغير مناسب للمستخدمين لممارسة أنشطتهم التعليمية وإتمام تكليفاتهم ومشاريعهم البحثية من جهة أخرى. والبعض الآخر من هذه المكتبات لا يستوعب

المصادر المطبوعة، فضلاً عن عدم إتاحة أجهزة كمبيوتر للطلاب، بالإضافة إلى أن مخرج الطوارئ على سبيل المثال غير موجود في بعض المكتبات، وحتى إن وجد في البعض الآخر فهو غير مفعّل، حيث تم إغلاق المخرج بوضع أرفف للكتب، ناهيك عن عدم وجود رؤية ورسالة بمبنى المكتبة معلنة وواضحة لمرتاديها تراعي طبيعة ومجال الكلية التابعة لها، وذلك في أغلب كليات عينة البحث.

وجاء إحساس الباحثان بالمشكلة من خلال عملهما بجامعة المنيا حيث لاحظا ضعف إقبال الطلاب على مكتبات كليات جامعة المنيا وشكواهم المستمرة من خدماتها ومرافقها، وكذلك شكوى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من قلة اعتماد الطلاب على مكتبات الكليات وتركيزهم على مكتبات خارجية خاصة من أجل إنجاز تكليفاتهم البحثية؛ مما دفع الباحثان لإجراء دراسة استطلاعية لمعرفة مستوى رضا الطلاب عن خدمات ومرافق ومقتنيات مكتبات الكليات والتي تم تطبيقها على عدد (٦٠) طالب وطالبة بكليات جامعة المنيا المعتمدة منها وغير المعتمدة، وجاءت نتيجة الدراسة الاستطلاعية لتؤكد قلة رضا الطلاب عن خدمات ومرافق المكتبة بالإضافة إلى شكواهم من التعامل غير اللائق من قبل بعض موظفي وأمناء المكتبة، وتعسفهم في تطبيق نظام الاستعارة، ومن ضيق مساحة المكتبة والتي لا تكاد تستوعب مقتنياتها أو الطلاب من أجل القراءة والاطلاع.

ونظراً لأهمية موضوع البحث الحالي، وقلة الأبحاث والدراسات التي تناولت جودة المكتبات الأكاديمية وواقع اعتمادها بمؤسسات التعليم العالي في مصر - في حدود علم الباحثين - ورغبةً منهما في إلقاء الضوء على هذا المرفق الحيوي ودوره في عمليات التعليم والتعلم والبحث، ومحاولة استيفاء جوانب القصور في معايير الهيئة القومية في ضوء بعض الخبرات العالمية بمجال المكتبات الأكاديمية؛ من أجل تحسين جودة أداء المكتبات الأكاديمية بجمهورية مصر العربية في خدمة تعلم الطلاب، ودعم البحث العلمي، وإثراء عملية التدريس داخل المؤسسات الأكاديمية التي تخدمها.

وجاء البحث الحالي للإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بكليات جامعة المنيا في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة؟ ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم المكتبة الأكاديمية وأهدافها وأدوارها؟

- ما خبرات بعض الدول المتقدمة في معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي؟
- ما واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة المنيا من وجهة نظر الطلاب؟
- ما واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة المنيا من وجهة نظر مديري وأمناء المكتبات الأكاديمية؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تحقق معايير الاعتماد بالمكتبات الأكاديمية بين الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة المنيا؟
- ما المقترحات والتوصيات من أجل تحقيق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة؟

## أهداف البحث:

تتحدد أهداف البحث في النقاط الآتية:

- ١- تعرّف مفهوم المكتبات الأكاديمية وأهدافها وأدوارها.
- ٢- إلقاء الضوء على خبرات بعض الدول المتقدمة في مجال معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية.
- ٣- تعرّف واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية ببعض كليات جامعة المنيا من وجهة نظر الطلاب.
- ٤- الكشف عن واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية ببعض كليات جامعة المنيا من وجهة نظر مديري وأمناء المكتبات.
- ٥- تحديد الفروق وأوجه الاختلاف بين الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول واقع تحقق معايير الاعتماد بمكتباتها الأكاديمية.
- ٦- وضع بعض التوصيات والمقترحات لتحقيق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة؛ من أجل الارتقاء بجودة الأداء والخدمة بها.

## أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث على النحو التالي:

- ١- أهمية موضوع الاعتماد حيث يعتبر من الآليات الحديثة في تطوير المؤسسات الجامعية بصفة عامة والمكتبات الأكاديمية خاصة لتحسين جودتها وكفاءتها وفعاليتها والارتقاء بخدماتها لمواكبة الاتجاهات العالمية.
- ٢- تعد المكتبات الأكاديمية جزءًا لا يتجزأ من كيان أية جامعة من أجل تحقيق أهدافها، كما أنها تعد من ركائز التعليم والثقافة والتطوير في البيئة الجامعية خاصة في ظل التغيرات السريعة والمتلاحقة بالجامعات، والتي يترتب عليها ضرورة التحسين والتطوير المستمر لمدخلاتها وعملياتها لينعكس على مخرجاتها التعليمية، فنجاح العملية التعليمية والتعلمية والبحثية يعتمد على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة.
- ٣- أهمية مرحلة التعليم الجامعي، حيث إنها من أهم المراحل التعليمية والتي تمد المجتمع باحتياجاته من الخريجين المؤهلين علمياً للعمل في المجتمع وتطويره.
- ٤- جاء هذا البحث استجابة لسد الفجوة الموجودة حالياً بين توجهات اعتماد المكتبات الأكاديمية محلياً وعالمياً من أجل توكيد جودة المكتبات الأكاديمية وتحسين أدائها بجامعة المنيا، وتسليط الضوء على أهميتها وإعطائها المكانة التي تليق بدورها البارز في المجتمع الأكاديمي من قبل القائمين على إدارة وقيادة المكتبة وكذلك المؤسسة التابعة لها.
- ٥- قد تساعد البيانات والنتائج التي يسفر عنها البحث الحالي في تقديم بعض التوصيات والمقترحات للمسؤولين لتحسين وتطوير فعالية المكتبات الأكاديمية وجودة الأداء بها بكليات جامعة المنيا؛ من أجل الرقي بها وبمكانياتها بما يتوافق مع دورها في مجتمع المعلومات والمعرفة.

## منهج البحث:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي في جمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها باعتباره أكثر ملاءمة لمثل هذه النوعية من البحوث. وقد استخدم في تحليل وتحديد مفهوم المكتبات الأكاديمية وأهدافها وأدوارها، وعرض بعض خبرات الدول المتقدمة في مجال معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية، إلى جانب وصف واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....  
ببعض كليات جامعة المنيا من وجهة نظر الطلاب ومديري وأمناء المكتبات باستخدام استبانة  
معدة لهذا الغرض (من تصميم الباحثين).

## **حدود البحث:**

**الحدود الموضوعية:** تناول البحث معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية ببعض الدول  
المتقدمة في هذا المجال (كالولايات المتحدة الأمريكية، وأستراليا، والمملكة المتحدة) إلى جانب  
المعايير الصادرة عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر والوثائق الملحقة  
بها، وتحديدًا المعيار المشتمل على المكتبات الأكاديمية.

**الحدود المكانية:** اقتصر هذا البحث على المكتبات الأكاديمية ببعض كليات جامعة  
المنيا، والتي تضمنت المعتمد منها (الهندسة، والعلوم، والتربية، والتربية للطفولة المبكرة)،  
والكليات غير المعتمدة (الحاسبات والمعلومات، والتربية النوعية، والآداب، والترخيص).

**الحدود البشرية:** تمثلت في عينة من طلاب الفرق النهائية ومديري وأمناء المكتبات  
بالكليات عينة البحث.

**الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني للعام  
الدراسي (٢٠١٧ / ٢٠١٨).

## **مصطلحات البحث:**

**معايير الاعتماد:** يُعرّف البحث الحالي معايير الاعتماد بأنها: "مجموعة محددة مسبقًا  
ومتفق عليها من المؤشرات الأكاديمية الكمية والكيفية التي تتسم بالوضوح والدقة العلمية،  
وتعد بمثابة قواعد أو أطر مرجعية يمكن من خلالها قياس مدى تحقق متطلبات الجودة  
والاعتماد الواجب توافرها لدى المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي للتأهل والحصول على  
الاعتماد".

**المكتبات الأكاديمية:** يُعرّف البحث الحالي المكتبة الأكاديمية بأنها: "مكتبة أنشأتها  
وتشرف عليها أو تديرها كلية من كليات الجامعة وتقع إما في مبنى منفصل داخل حرم الكلية  
أو في مساحة داخل أحد مباني الكلية، وتشتمل على مقتنيات ومجموعات (ورقية وإلكترونية)  
منظمة ومتاحة للمستخدمين وخاصةً بالمجال العلمي والمعرفي للكلية التابعة لها، وتحتوي  
مرافق خاصة ببيئتها المادية والافتراضية، وتقدم خدمات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس



واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....  
والباحثين من أجل الوفاء باحتياجاتهم التدريسية والبحثية والتعليمية ولدعم وتحقيق أهداف  
ورؤية ورسالة الكلية التابعة لها".

## الدراسات السابقة:

تعددت وتنوعت الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المكتبات الأكاديمية ومعايير  
الجودة والاعتماد، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات الأكثر صلة وارتباطاً بموضوع البحث.

### ١- دراسة ريم مصطفى علي حامد (٢٠١٨) (١٣):

هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف دور نظام إدارة الجودة الشاملة لمعيار (الأيزو 9001) في  
تطوير وتحديث مكتبات جامعة أسيوط، وتعرّف مشكلات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة  
لمعيار (الأيزو 9001)، والتي يمكن أن تقف أمام المديرين والعاملين بهذه المكتبات،  
واعتمدت الدراسة المنهج المسحي الميداني، واستخدمت أدوات مختلفة لجمع المعلومات،  
منها: المقابلات الشخصية مع موظفي ومديري مكتبات كليات جامعة أسيوط، والتي بلغ  
عددها بعينة الدراسة (٢٦) مكتبة كلية وقسم بها، والملاحظة الشخصية، وإعداد قائمة  
مراجعة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها: أن نقص الميزانية من أهم  
التغيرات التي يمكن أن تؤثر على نظام إدارة الجودة بكثير من مكتبات جامعة أسيوط، وعدم  
وجود تحفيز ومكافآت لدى العاملين بالمكتبات، وعدم وجود خبرة ودورات تدريبية لهم في  
مجال إدارة الجودة والأيزو، وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل فكرة الجودة الشاملة لمعيار  
(الأيزو 9001) في كافة مكتبات الجامعة وتطوير الأداء بها في ضوء هذا المعيار، ووضع  
معايير جودة محددة طبقاً لهذا المعيار لجميع مجالات عمل مكتبات جامعة أسيوط.

### ٢- دراسة لياض ضياء الدين محمد حامد (٢٠١٧) (٢٢):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم برنامج قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب  
جامعة المنيا، والتأكد من مدى ملائمتها للمعايير العربية لاعتماد هذه البرامج، وتعرّف مدى  
جاهزيتها للاعتماد وضمان الجودة وذلك باستخدام المعايير القومية الأكاديمية لبرنامج  
المكتبات والمعلومات، ومعايير الاعتماد والتفوييم للبرنامج التعليمي، واستخدمت الدراسة منهج  
دراسة الحالة، وتحليل المحتوى، كما استخدمت قائمة المراجعة والاستبانة كأدوات لجمع  
البيانات، وتوصلت إلى نتائج، من أهمها: أن قسم المكتبات والمعلومات بجامعة المنيا يخطو  
نحو الاعتماد ولكن بخطوات بطيئة، وتحتاج عملية تطبيق معايير الجودة إلى تضافر جهود

كل القائمين على البرنامج بشكل أفضل، ومن ثم تم وضع لائحة دراسية متوافقة مع المعايير المعدة من قبل هيئة ضمان الجودة والتعليم بمصر، ومتناسبة مع نسب العلوم المختلفة المقررة داخل تلك المعايير.

### ٣- دراسة عفاف عواشرية (٢٠١٦) (١٧):

هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف دور مصادر المعلومات المتاحة فى المكتبات الجامعية فى دعم التكوين الجامعي للطالب، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد طبقت استبانة على المستخدمين لمصادر المعلومات والمتمثلين فى المستفيدين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسه، ومن نتائجها: تعدد وتباين اعتقادات عناصر الدراسة فيما يخص مصادر المعلومات المختلفة التي لها دور فى تكوين الطالب الجامعي لعل أبرزها اعتبارها مرتكزهم بالنسبة للبحث العلمي والتكوين، كما تسهم فى زيادة وتطوير معارفهم، وإظهار مهاراتهم فى عملية البحث عن المعلومات، وتسهيل إنجاز أعمالهم التطبيقية دون صعوبة، كما أظهرت الدراسة مدى الجهود التي تبذلها المكتبات الجامعية لتوفير مصادر المعلومات بأنواعها التقليدية والالكترونية من أجل تطوير الخدمات المكتبية بما يلبي الاحتياجات المعرفية والعلمية التي تتماشى والبرامج التعليمية والتكوينية للطلبة والباحثين.

### ٤- دراسة رهاب فايز أحمد سيد (٢٠١٥) (٨):

هدفت الدراسة بشكل عام إلى الخروج بمقترح نموذجي لمجموعة من العناصر التي يمكن أن تساعد في تطوير مواقع المكتبات الرقمية على بوابات الجامعات المصرية الحكومية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لرصد وتحليل مكونات مواقع المكتبات الرقمية، كما اعتمدت استخدام قائمة المراجعة لجمع المعلومات وأداة الإبحار التفاعلي لمضاهاة معايير تقييم المواقع على مواقع المكتبات الرقمية على بوابات الجامعات المصرية الحكومية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: تفوق موقع المكتبة الرقمية بجامعة الفيوم بحصوله على (٦٤) درجة من مجموع (١١٤) درجة، وتلاه موقع المكتبة الرقمية بجامعة جنوب الوادي، والذي أحرز مجموع درجات (٥٩)، كما حصلت سبعة مواقع بالجامعات على درجات تتراوح بين (٣٠) و(٣٩) درجة، منها: جامعة المنيا، وانفرد موقع المكتبة الرقمية بجامعة دمنهور في حصوله على (١٦) درجة، كما لم يحصل موقعو القاهرة ودمياط على أية درجات؛ نظرًا لعدم توافر موقع للمكتبة الرقمية ببوابة الجامعات الخاصة بهم.

## ٥- دراسة زهير حانفي، رشيد مزلاج (٢٠١٤) (١١):

هدفت الدراسة إلى تعرّف واقع تطبيق إدارة الجودة على خدمات مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية،

حيث شملت الدراسة المتخصصين والحاصلين على شهادات ومؤهلات علمية في علم المكتبات والمعلومات، وتم تطبيق استبانة ومقابلة مع عينة قصدية من العاملين بالمكتبة بلغت (٢٠) فردًا، وقد توصلت الدراسة إلى أن العاملين بالمكتبات يحملون مؤهلات عليا في تخصص المكتبات والمعلومات، وأن البنية التحتية متوفرة بالمكتبة، وأن موظفي المكتبة لديهم معرفة مسبقة حول مفهوم الجودة، وهذه المعارف مكتسبة من خلال الاطلاع الذاتي بهدف إثراء الزاد المعرفي، وكذلك من خلال الدورات التدريبية التي أقامتها المكتبة لموظفيها لاكتساب معارف جديدة، ومن هنا تبرز أهمية اكتساب ثقافة الجودة لدى المكتبيين في المكتبة، وكذلك توافر المعدات والأجهزة الإلكترونية للاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية الجامعية، حيث تبلغ حوالي (١٠٠) حاسوب بلواحقه ومعداته، والآلات للنسخ والتصوير، وتوافر قواعد البيانات بالمكتبة المركزية للجامعة، منها: قاعدة المخططات، وقاعدة الكتب المرقمنة، وقاعدة الرسائل المرقمنة، وقاعدة المكتبة الإلكترونية، وقاعدة الفهرس الإلكتروني.

## ٦- دراسة عبد القادر تيمور (٢٠١٤) (١٥):

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع الجودة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وركزت على تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن تنفيذها فعليًا داخل المكتبات العامة. وباستخدام المنهج الوصفي والاستبانة التي طبقت على (٣٤) من العاملين بالمكتبات توصلت الدراسة إلى تأييد العاملين بالمكتبة لوجود برامج للجودة في المكتبات الرئيسية لتهيئة الفرص للتحسين المستمر للخدمات المعلوماتية، وتطوير مستوى أمناء المكتبات والعاملين بها، وزيادة فاعلية التنظيم للمكتبة، كما أكدت أغلب العينة أهمية وضع رؤية وأهداف واضحة للخدمات المكتبية، وضرورة وضع سجل لمرتادي المكتبة للشكاوى والاقتراحات كوسيلة من وسائل ضمان الجودة والمتابعة، كما يركزون في الخدمة المكتبية على ضرورة تقديم وثائق ومعلومات وخدمات للقراء، ويفضلون في هذه العملية تصميم الاستمارات لقياس رضا المستفيدين، وهذا بتعليق لوحات إخبارية تسهل استخدام المكتبة، وتوصلت الدراسة إلى

مجموعة من المعوقات في تنفيذ برامج الجودة، منها: قلة عدد العاملين المتخصصين، وقلة أو ضعف خبرة وكفاءة العاملين، وعدم شعور العاملين بأهمية دورهم، وقلة الصلاحيات المخولة لأمناء المكتبات، وعدم وجود دراسة للاحتياجات المعلوماتية، فضلاً عن عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الخدمات.

## ٧- دراسة فطيمة الشيخ (٢٠١٤) (١٩):

هدفت الدراسة إلى تعرّف معايير ومؤشرات القياس واستخدامها في المكتبات الجامعية، وكيفية الاستفادة من مضامينها على أكمل وجه، وتسليط الضوء على واقع استخدام وتطبيق مؤشرات القياس والمعايير العالمية بالمكتبة الجامعية للمدرسة العليا للأساتذة، والتركيز على مدى مطابقة مضمون المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية بالمكتبة محل الدراسة، واستخدام الباحث منهج دراسة الحالة كمنهج للدراسة، وتوصل إلى نتائج، منها: عدم وجود لائحة للمكتبة مع غياب للأهداف والخطط والرؤية والرسالة والتوازن بين المسؤوليات والسلطات، كما أن المساحة المخصصة للمراجع لا تتناسب مع احتياجات المستخدمين، وعدم وجود قاعة للكتب النادرة والمخطوطات أو وجود خلوات بحثية ومقصورات وأماكن للدراسة الجامعية، فضلاً عن غياب تدريب الطلاب على استخدام المصادر أو المراجع أو تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة؛ حيث لا يتوفر بها عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسياً ومهنياً، أما فيما يتعلق بالإعارة فهي تلبّي حاجات المستخدمين؛ حيث يتم تأديتها بدرجة عالية من الجودة في ضوء الإمكانيات التي توفرها إدارة الجامعة، أما خدمة الإرشاد والتوجيه فتقدم في أبسط أوجهها؛ حيث لا يستفيد منها إلا من يطلبها مباشرة ولا تتعدى الإجابات الشفهية من طرف الموظفين، بالإضافة إلى غياب عنصر الحضور الإلكتروني للمكتبة؛ نظراً لأن المكتبة ليس لها موقع إلكتروني على شبكة الانترنت، وانتهت نتائج الدراسة إلى أن نسبة توافق المكتبة محل الدراسة مع المعيار العربي الموحد هي (٢١,٥%)، وهي نسبة أدنى من المتوسط بكثير.

**٨- دراسة محمد عثمان عوان وخالد محمود Muhammad U. Awan & Khalid Mahmood (٢٠١٣) (٩٣):**

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لقياس جودة خدمة المكتبة، وقد تم التطبيق على (١٦٢٩) طالبًا يدرسون في (١١) جامعة ومؤسسة لمنح الشهادات في لاهور، باكستان، واستخدمت المنهجية التي اقترحها تشرشل عام ١٩٧٩ في دراسة تطوير هذا المقياس، وتم مناقشة مجموعة التركيز لتحسين الاستبانة التي طورها "Seay" وآخرون عام ١٩٩٦، وعلى أساس بيانات استطلاع الرأي تم تطوير وتحسين المقياس إحصائياً. ومن نتائج الدراسة: تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة له ستة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة بالمكتبات يسهم بشكل كبير في أدبيات تطوير مقياس جودة خدمة المكتبة الحالية في سياق دولة نامية، كما يمكن لأمناء المكتبات استخدام النموذج الذي تم تطويره في هذه الدراسة لقياس جودة الخدمة المقدمة للطلاب والتحكم فيها.

**٩- دراسة هنك فوربيج Henk Voorbij (٢٠١٢) (٦٢):**

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى نجاح مبادرة تحفيز استخدام مكتبات الأبحاث الأوروبية لبرنامج (ليبقوال+) LibQAUL+، حيث طلب من جميع مكتبات LIBER التي يبلغ عددها (٣٨٥) مكتبة استكمال استطلاع عبر الإنترنت، تم إجراؤه على Survey Monkey، وكانت الاستبانة مخصصة لجميع المكتبات، سواء أجرت استطلاعاً للمستخدم خلال السنوات الخمس الماضية أم لا، وإذا كان الأمر كذلك، فهل استخدمت LibQAUL+ كأداة للمسح أم لا. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام LibQAUL+ في أوروبا واسع الانتشار، وأن هناك إمكانية كبيرة لمزيد من النمو، وأن مجالات LibQAUL+ القوية هي سهولة الإدارة وفرص القياس. وتتمثل نقطة الضعف في إعراض ونفور المستخدم، حيث أن ٥٠% من المكتبات التي لديها خبرة في LibQAUL+ تجد صعوبة في إكمال الاستبانة للمشاركين. إن إجراء مسح LibQAUL+ له آثار عملية كبيرة، حيث اتخذ أكثر من ٧٥% من المجيبين تدابير لتحسين أدائهم في نقاط الضعف أو للترويج لخدماتهم الحالية بشكل أفضل بين مجتمع المستخدمين، وحوالي ثلث العينة أسست خدمات جديدة.

**١٠- دراسة بياتريس أشينج أوديرا كواش - Beatrice Achieng'Odera- Kwach (٢٠١١) (٥١):**

هدفت الدراسة إلى التحقق من بحث تأثير الاعتماد، وهو عملية لضمان الجودة الخارجية (EQA) على المكتبات الجامعية في كينيا، وشكلت الفلسفة البراجماتية أساس هذه الدراسة، وتم استخدام طريقة البحث المختلط لجمع البيانات، واعتمدت هذه الدراسة تصميم نموذج مختلط متسلسل، وتم جمع البيانات على مرحلتين، كما تم استخدام الاستبانات والمقابلات لجمع البيانات الكمية والنوعية لهذه الدراسة. وتم التطبيق الاستبانات على (٣١) جامعة عامة وخاصة، وبناءً على نتائج الاستبانة، تمت مقابلة خمسة رؤساء مكتبات جامعية. وأثبتت نتائج الدراسة أن الاعتماد كان له تأثير كبير على المكتبات الجامعية في كينيا، وأن أمناء المكتبات بالجامعة لم يجرؤوا التقييم الذاتي كخطوة قبل زيارة الاعتماد، كما أثبتت أن المعايير المستخدمة لتقييم المكتبات الجامعية تغطي فقط المدخلات، حيث كانت أنواع المقاييس التي تم جمعها مدخلات وصفية للمكتبات، ولم يكن هناك مجموعة من الإحصاءات على الصعيد الوطني، كما لا توجد مؤشرات أداء محددة لتسهيل التقييم الذاتي والمقارنة بين مكتبات الجامعة.

**١١- دراسة علياء أرشد وكانوال أمين - Alia A. & Kanwal A. (٢٠١٠) (٤٣):**

هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمة المكتبات الأكاديمية لجامعة البنجاب، باستثناء المكتبة الرئيسية، من وجهة نظر الطلاب، وتحديد أداء هذه المكتبات نحو تلبية توقعاتهم، وتم اختيار الطريقة المسحية كطريقة للبحث واستخدمت استبانة SERVQUAL المعدل لاستكشاف مستويات الخدمة المرغوبة والمتوقعة لدى المستخدمين على طول مقياس Likert المكون من سبع نقاط، وكان من نتائج الدراسة أن توقعات المستخدمين كانت عالية مقارنة بتصوراتهم، وأن جودة الخدمة الكلية ورضا مكتبات الجامعة كانت جيدة إلى حد ما، وكان المستخدمون راضين عن سلوك الموظفين المهذبين والعاملين، ولكن افتقرت المكتبات إلى المعدات الحديثة والمرافق الجذابة بصرياً والموظفين ذوي المعرفة، حيث لم ترق المرافق المادية إلى مستوى توقعات المستخدمين.

## ١٢- دراسة نجاح بنت قبلان القبلان (٢٠١٠) (٣٥):

هدفت الدراسة إلى تعرّف برامج الجودة التي يتم تطبيقها في المكتبات الجامعية السعودية، والوسائل والأساليب المتبعة لضمان الجودة بها، ومدى قناعة عمداء شؤون المكتبات في وجود برامج للجودة لتطوير العمل المهني والخدمات المعلوماتية، ومعوقات تطبيقها ومقترحات تطويرها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة طبقت على عمداء شؤون المكتبات الجامعية في اثنتي عشرة جامعة سعودية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: تأييد جميع عمداء المكتبات المشاركين في الدراسة تطبيق برامج الجودة في المكتبات، وكان من أهم مبرراتهم التأكد من أن المكتبة تحقق أهدافها، وتهيئة الفرصة للتحسين المستمر للخدمات المعلوماتية في المكتبة، والتأكد من رضا المستفيد منها، وإعادة بناء الثقة بدور المكتبات وخدماتها في مجتمع الجامعة، وينبغي أن يكون قياس الجودة من خلال قياس رضا أعضاء هيئة التدريس والطلاب وطلاب الدراسات العليا عن المكتبة وقياس خبرة وكفاءة العاملين بها، وقياس شمول خطة المكتبة لأهدافها وأبعاد خطة جودة التعليم العالي، كما اتفقوا على وضع رؤية ورسالة وأهداف واضحة للخدمات في المكتبات الجامعية، وتركزت معوقات التطبيق حول عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال المكتبات، وعدم شعور العاملين بالمكتبة بأهمية دورهم في الجامعة.

## ١٣- دراسة حمد بن إبراهيم العمران (٢٠٠٩) (٦):

هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من تلك الخدمات. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع التركيز على أسلوب دراسة الحالة. وتم تطبيق استبانة على عينة من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس والموظفين. وتوصلت إلى نتائج، منها: أن المستفيدين راضون بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها لهم مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ويرون أن المكتبة وتجهيزاتها تلبي احتياجاتهم، وأنهم يستخدمون بشكل أساسي محركات البحث على الإنترنت للوصول إلى المعلومات، كما أن المكتبة أتاحت لهم الوصول للمصادر المطبوعة والإلكترونية التي يحتاجونها، وأن موظفي المكتبة يتعاملون معهم بشكل متميز واحترافي من حيث: الاستعداد للإجابة عن أسئلتهم، والقدرة على التعامل معهم بأسلوب راق، وأنهم يفهمون احتياجاتهم، ويرغبون في خدمتهم.

## ١٤- دراسة أسامة حامد على محمد (٢٠٠٧) (٢):

هدفت الدراسة إلى تعرّف جودة خدمة الإعارة بإحدى المكتبات المركزية بجامعة عمر المختار القاطنة بمدينة البيضاء بشعبية الجبل الأخضر بالجمهورية الليبية من خلال التعرض إلى محورين مهمين: أولهما يتمثل في قياس اتجاهات المستفيدين نحو سياسات الإعارة المختلفة، وثانيهما يتناول تحليلاً لسجلات الإعارة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بغرض تقييم فعالية المجموعات المقترناة داخل المكتبة محل الدراسة، وطبقت الدراسة الميدانية المكونة من استبانة واستمارات الاستعارة والمقابلة على عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا، واعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة وأسلوب تحليل المضمون، وتوصلت إلى عدم وجود سياسة مكتوبة للإعارة الخارجية بالمكتبة، واعتماد العاملين بقسم الإعارة على التعليمات الشفوية في تقديمهم الخدمة، ومن ناحية أخرى نجد أن تفاوت مقياس رضا المستفيدين نحو الخدمة من غالبية أفراد مجتمع الدراسة ما بين الرضا التام والمحدود والرفض التام متأثرة بسياسات الإعارة المتبعة داخل المكتبة.

### تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق لمجموعة البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث الحالي ما يلي:

- ١- اتفقت معظم الدراسات على أهمية تطبيق معايير الاعتماد في المكتبات الأكاديمية؛ لتحسين وتطوير أدائها، وتحقيق أهداف التعليم الجامعي.
- ٢- تعددت الأدوات والوسائل المستخدمة في تلك الدراسات ما بين الاستبانة وبعض المقاييس لقياس رضا المستخدم عن الخدمات المقدمة، كما اعتمدت معظم هذه الدراسات على المنهج الوصفي.
- ٣- تباينت الدراسات السابقة في أهدافها، فبعض هذه الدراسات تناولت تأثير تطبيق معايير الاعتماد وتطبيق برامج الجودة في المكتبات إلى جانب تحديد بعض المعوقات التي تحول دون الوصول إلى تطبيق برامج الجودة، كما ركزت بعض الدراسات على قياس جودة الخدمات المقدمة من المكتبات إلى جانب تطوير وتحسين بعض المقاييس لقياس ذلك، كما تناولت إحدى الدراسات جودة إحدى خدمات المكتبة وهي الإعارة، كما تناولت دراسة أخرى دور



مصادر المعلومات في دعم وتكوين الطالب الجامعي، فضلاً عن تقديم إحدى الدراسات مقترحاً لتطوير مواقع المكتبات الرقمية على بوابات الجامعات المصرية.

٤- تباينت العينة في كل الدراسات نوعاً ومكاناً، فشملت طلاب التعليم الجامعي، والعاملين بالمكتبات، وأعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا، ومن حيث المكان فأغلب الدراسات تمت خارج مصر.

٥- سلطت الدراسات السابقة الضوء على نقاط مهمة أفادت البحث الحالي؛ حيث أسهمت في تأكيد الحاجة إلى دراسة مشكلة البحث الحالي ومنهجه، وبناء أدواته، وفي تفسير النتائج، فضلاً عن تعرّف بعض المراجع المتصلة بموضوعه.

٦- لا توجد دراسة في حدود علم الباحثين تناولت معايير الاعتماد في المكتبات الأكاديمية بكليات جامعة المنيا.

## الإطار النظري للدراسة:

### ١- المكتبة الأكاديمية: مفهومها وأهدافها وأهميتها:

المكتبات الأكاديمية هي تلك المكتبات الموجودة في معاهد التعليم العالي والجامعي، وتشمل مكتبات المعاهد المتوسطة (سنتان بعد الثانوية العامة عادة) ومكتبات الكليات (أربع سنوات بعد الثانوية العامة عادة) بما في ذلك كليات البنات والكليات الفنية وغيرها من الكليات المهنية، كما تضم التشكيل المكتبي الجامعي بما فيه من مكتبات مركزية وأخرى متخصصة بالأقسام العلمية أو الكليات داخل الجامعة (١: ٢٥)، كما يعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها: "مكتبة أكاديمية تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات التي تشكل جزءاً من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي، وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية وبصرية في مجالات العلوم والمعرفة" (١٤: ١٤)، والمكتبة الأكاديمية هي مكتبة كلية أنشئت وتدار بواسطتها لمقابلة حاجة الطلبة وهيئة التدريس، وهي تلك الموجودة أيضاً في معاهد التعليم العالي والجامعي، أي أنها تشمل مكتبات المعاهد المتوسطة، وتشمل مكتبات الكليات (٣٦: ٢٩٩). وبالتالي فالمكتبة الأكاديمية في الجامعة تتضمن كل أنواع المكتبات داخل الجامعة سواء كانت مكتبة متخصصة وخاصة بقسم من الأقسام العلمية لكلية من كليات الجامعة، أو مكتبة مركزية لكلية من كليات الجامعة، أو المكتبة المركزية للجامعة ككل، وفي ضوء هذه التعريفات قام الباحثان بتحديد نوع المكتبة

الأكاديمية الذي تم تناوله في البحث الحالي من خلال التعريف التالي: "مكتبة أنشأتها وتشرف عليها أو تديرها كلية من كليات الجامعة وتقع إما في مبنى منفصل داخل حرم الكلية أو في مساحة داخل أحد مباني الكلية، وتشتمل على مقتنيات ومجموعات (ورقية وإلكترونية) منظمة ومتاحة للمستخدمين وخاصة بالمجال العلمي والمعرفي للكلية التابعة لها، وتحتوي مرافق خاصة ببيئتها المادية والافتراضية، وتقدم خدمات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين من أجل الوفاء باحتياجاتهم التدريسية والبحثية والتعليمية ولدعم وتحقيق أهداف ورؤية ورسالة الكلية التابعة لها".

والمكتبات الأكاديمية لديها التزام أساسي بتلبية احتياجات أعضاء المؤسسات التابعة لها من المعلومات، وتتمثل أهداف المكتبات الأكاديمية في التالي (٣ : ٨٣):

- تلبية الاحتياجات التعليمية للطلاب، سواء تلك الناشئة مباشرة عن المناهج الدراسية أو ذات الطابع العام.
- دعم أعضاء هيئة التدريس في حاجتهم إلى أحدث المواد اللازمة لدورهم التدريسي.
- توفير البحوث (التي تنتجها المؤسسة التابعة لها) من أعمال الدرجات العليا كأطروحات ورسائل الماجستير والدكتوراه، وكذلك النشاط البحثي لأعضاء هيئة التدريس.
- وقد أشارت المادة (٣) بلائحة مكتبات جامعة المنيا إلى أهداف المكتبات الجامعية، وهي كالتالي (٤ : ٣):

- تيسير سبل الإفادة من مقتنياتها والخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها.
- الإسهام في تقدم البحث العلمي.
- دعم المناهج الدراسية والعلمية والتعليمية بالجامعة لأعضاء المجتمع الجامعي.
- تدعيم التعاون الثقافي مع الهيئات الجامعية والعلمية ومراكز البحوث داخل الوطن وخارجه.

وهذه الأهداف لا بد وأن يتم تضمينها في رسالة المكتبة، ولذلك فإن بيان رسالة المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات المكتوبة بشكل جيد هي بمنزلة تأكيد على هدف المكتبة الأكاديمية لدعم أهداف التدريس والبحث في المؤسسة التابعة لها، وبالإضافة إلى أهداف التعليم والبحث يتم تضمين التواصل المجتمعي في معظم الحالات في بيان الرسالة، ويشير

مصطلح (التواصل) بشكل عام إلى العلاقة الاستباقية الموجودة بين الحرم الجامعي والمجتمع (town and gown) (٩٢ : ١٥).

أما فيما يتعلق بأهمية المكتبة فتتمثل في الآثار قصيرة الأجل نتيجة استخدام خدماتها، مثل: العثور على المعلومات ذات الصلة، وحل مشكلة ما، وتوفير الوقت في عملهم، واكتساب مهارات البحث، واكتساب الاعتماد على الذات في استخدام المعلومات، وفي الآثار طويلة الأجل، والمتمثلة في: مستوى أعلى للوعي والمعرفة المعلوماتية والنجاح الأكاديمي أو المهني، وتغيرات في الاتجاهات والدوافع والسلوك المتعلق بالمعلومات (٨٨ : ١٢).

كما يمكن أن تتجلى أهمية المكتبة الأكاديمية في الحرم الجامعي من خلال عدة طرق، منها: الموقع المادي، وتسكين مجموعاتها المهمة والمعتبرة، ومجموعة متنوعة من الخدمات، وكذلك فإنها مركز ثقافي وشريك نشط في استراتيجية الجامعة، والقضية الرئيسية هي أن يُنظر إليها في النهاية كشريك متزايد القيمة في جميع أنشطة الحرم الجامعي، وباعتبارها "مركز لكل شيء" (٧٥ : ٤٩ - ٥١)، والأكثر أهمية أن يجد الطلاب مكانًا ثالثًا (بعد البيت والعمل) لتلبية احتياجاتهم، وأن يكون متاحًا بسهولة وخاليًا من الضغوط، فالمكتبة الأكاديمية مكان حيوي وأساسي، إن لم يكن المكان الثالث الوحيد للطلاب، فضلاً عن أن انشاء المكان الثالث يمكن أن يوفر إطارًا لاتخاذ القرارات حول استخدام المساحات وتقديم الخدمات في مبانيها، كما أن أكثر الغرف المستخدمة في المكتبة الأكاديمية اليوم هي غرف الدراسة الجماعية، حيث يمكن للطلاب إما الدراسة بشكل فردي ضمن مجموعة الصداقة، أو يمكنهم العمل في مشاريع جماعية، وهي المتبعة بشكل متزايد في المناهج الدراسية (٥٥ : ١٣ - ١٤).

## ٢- بعض سمات المكتبة الأكاديمية وخصائصها:

جدير بالذكر أن شبكة الإنترنت تميل إلى عزل الناس بعضهم عن بعض، إلا أن المكتبة كمكان مادي، قد فعلت العكس تماماً، حيث يمكنها كمورد تعلم ديناميكي متجدد داخل المؤسسة، أن تصبح مرة أخرى مركزاً محورياً لتأسيس وبناء المجتمع الفكري والمبادرات والمشروعات العلمية من خلال توفير بيئة غنية بالخدمات التي تركز على المستفيد، والتي تدعم الأنماط الاجتماعية والتعليمية للتدريس والتعلم والبحث (٥٠ : ٤٨).

ومن أهم سمات وخصائص المكتبة الأكاديمية التحول في التركيز من كونها "مستودعاً" للمعرفة لتصبح "مشاركاً نشطاً في العملية التعليمية" ودعم "منهج معني باكتشاف معرفة

جديدة"، وأصبح من الضروري استكشاف ما إذا كانت المكتبات تعمل بالفعل على تعزيز ثقافة التعلم واكتشاف المعرفة، فكانت إحدى أهم نتائج ثورة التكنولوجيا في المكتبات هي الابتعاد عن "ثقافة التدريس والاتجاه نحو ثقافة التعلم"، حيث تعتبر المكتبة أكثر من كونها حيزاً مادياً - تماماً كما أن المواطن هو أكثر من مجرد منزل - فهي مكان يجتمع فيه الأشخاص للعمل والتعاون وتبادل الأفكار، فإذا كان من الممكن للمكتبة الافتراضية أن تكون بديلاً للمكتبة المادية كمصدر للمعلومات، فلا يمكن أن تكون بديلاً لها "في جميع الجوانب الوظيفية للمكتبة" (٨٤: ٢٩١-٢٩٠)، وهناك ملامح ومواصفات لمبنى ومساحة المكتبات الأكاديمية، والتي تميزها عن غيرها من أنواع المباني، ونذكر منها أن حيز المكتبة الأكاديمية ومساحتها تتصف بأنها (٤٥: ٣٧-٤٦):

- وظيفية: أن تعمل مساحة المكتبة بشكل جيد بحيث تكون سهلة الاستخدام واقتصادية للعمل.
- قابلة للتكيف: أن تكون المساحة مرنة، ويمكن تغيير استخدامها بسهولة.
- يمكن الوصول إليها: أن تكون مساحة اجتماعية مرئية وجذابة وسهلة الاستخدام وتشجع الاكتشافات المستقلة.
- متنوعة: أن توفر المساحة مجموعة متنوعة من بيئات الدراسة لتناسب تنوع المستخدمين وأنماطهم المختلفة في التعلم والاكتشاف.
- مواتية: أن تكون مساحة جذابة تحفز المستخدمين وتلهمهم وتشجعهم على استخدامها.
- ملائمة للبيئة: أن يتم التحكم في مستويات الحرارة والرطوبة والغبار والتلوث ضمن المستويات المتفق عليها لمبنى المكتبة.
- آمنة ومأمونة: أن يكون ذلك للأشخاص والمجموعات والمعدات والبيانات والمبنى.
- مناسبة لتكنولوجيا المعلومات: أن تسمح المساحة للمكتبة ومستخدميها بالاستفادة الكاملة من التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات.

## ٣- أدوار المكتبة الأكاديمية

### أ- الدور التعليمي:

الدور التعليمي للمكتبات الأكاديمية من الأدوار الرئيسية المنوط بهذه المكتبات القيام به وخصوصًا بمكتبات الكليات الجامعية؛ لما تمثله من أهمية لطلاب المرحلة الجامعية الأولى، ولقد أولت المكتبات الأكاديمية في الآونة الأخيرة أهمية خاصة بدورها التعليمي، والذي تمثل في إنشاء ما يسمى بعموميات المعلومات وعموميات التعلم، فضلًا عن إعطاء محاضرات توجيهية أو جلسات تعليمية عن المكتبة، أو جولات تعريفية فردية أو جماعية لكيفية استخدام المكتبة ومحتوياتها، ثم تطور الأمر حديثًا إلى اضطلاع المكتبات الأكاديمية بدور بارز في تنمية وعي الطلاب ومعرفتهم المعلوماتية.

كما أن مانحي الاعتماد وصانعي السياسات يُحَيِّون ويدفعون نحو التحول إلى التركيز على تعلم الطلاب كهدف أساسي للتعليم الجامعي، والذي يبشر بآثار عميقة على العديد من جوانب الحياة الأكاديمية، وآثاره على المكتبة واضحة، حيث يجب أن تقدم خبرات الطلاب بالمكتبات الأكاديمية إسهامات مباشرة أو غير مباشرة للنواتج المرجوة من الدراسة الجامعية (٥٩: ٢٥٧)، ولذلك تركز العديد من عمليات تجديد المكتبات على توفير أنماط جديدة من أماكن التعلم الخاصة بالطلاب، وخاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى، وتوفير أنماط جديدة من المساحات التعاونية الغنية بالتقنيات التكنولوجية للطلاب، وتطوير عموميات التعلم أو عموميات المعلومات المشتركة في مناطق بارزة وواضحة (٨٢: ١٢).

وتُعرَّف عموميات المعلومات بأنها: "مجموعة من نقاط الوصول للشبكة وأدوات تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بها، والتي تقع في سياق الموارد المادية والرقمية والبشرية والاجتماعية المنظمة لدعم التعلم" (٩٩: ٢١٦)، أما عموميات التعلم فهي مساحات تعلم ذات استخدامات متعددة، حيث يتم فيها أنشطة، مثل: تكنولوجيا المعلومات، والتعليم عن بُعد أو عبر الإنترنت، والتعاون، والاجتماعات، وممارسة الألعاب (التعليمية والتعليمية)، والدراسة، وهي تحظى بشعبية متزايدة في المكتبات الأكاديمية والبحثية، وكثيرًا ما يتم الاستشهاد بعموميات التعلم كنموذج لـ "مكتبة المستقبل" (٦٩: ١)، ويتمثل الاختلاف الأساسي بين عموميات المعلومات وعموميات التعلم في أن الأولى تدعم رسالة المؤسسة، بينما عموميات التعلم تُفعلها وتُحققها. والأساس هنا هو استبدال السؤال التقليدي حول ما يجب أن يكون في

حيز ومساحة المكتبة بسؤال آخر هو: ما الذي يجب أن يحدث في هذا الحيز وتلك المساحة؟ وهذا اختلاف مهم للغاية حتى كتحقيق موجز لعموميات المعلومات والتعلم (١٠٠: ١٨٣). ولأمناء المكتبات دور ليس فقط في تقييم نجاح ورش العمل والمبادرات الخاصة بهم، ولكن أيضاً في تقييم نواتج التعلم الخاصة بالوحدة الدراسية وعبر المناهج الدراسية، خاصة تلك المتعلقة بالمعرفة المعلوماتية (٤٤: ٢١٦)، فأمين المكتبة مطالب اليوم بإحداث فرق لدى مرتادي المكتبة ومستخدميها - شأنه في ذلك شأن المعلم مطالب بإحداث فرق لدى المتعلمين - فهو ليس مجرد مقدم للخدمة، بل متفاعل نشط مع متلقي الخدمة ومعلم له أيضاً.

وقد تأثرت علوم أصول التدريس والتعلم الجديدة في التعليم العالي بنظريات التعلم البنائية الاجتماعية وممارسات التعلم لاكتشاف الذات، وأيدت هذه النظريات فكرة أن "التعلم الأكثر أهمية يحدث عندما يشارك الأفراد في أنشطة التعلم الاجتماعي"، وهذا ما أتاحتها عموميات التعلم (٤٩: ٢٢٨)، وتطوير مفهوم مساحات التعلم داخل المكتبات الأكاديمية يدور حول توفير مساحات أكثر تنوعاً لاستيعاب ودعم الاحتياجات والتفضيلات لمجتمعات مختلفة من المتعلمين، فقد تكون مساحة التعلم في عموميات التعلم عبارة عن غرفة مغلقة مزودة بمعدات عالية التقنية مدمجة وأثاث مريح مصمم لاستيعاب أساليب التعلم التعاوني، أو مقصورات مقسمة مستوحاة بشكل أكبر من (أكشاك العشاء) غير الرسمية مع شاشة كبيرة مسطحة عالية الدقة وتقنية تكنولوجية لاسلكية، أو تكون ببساطة مساحة خارجية مع اتصال لاسلكي داخلي، وقد يتم تمثيلها أيضاً من قبل مجموعة من الأشخاص يناقشون قضية ما على الأرائك في مساحة مفتوحة، أو مجموعة تعمل معا حول طاولة كبيرة مجمعة من طاولات أصغر متنقلة داخل مبنى المكتبة أو خارجه (٤٩: ٢٣١-٢٣٢).

## **ب- الدور البحثي:**

وتظهر علاقة المكتبات بالبحث العلمي من خلال أن الباحث في رحلة بنائه لبحثه العلمي لا بد له من الاطلاع على إنجازات سابقه في نفس المجال من خلال الاطلاع على مستودع المعلومات والذي لا يمكن الوصول إليه إلا عن طريق المكتبة التي تعنى بخزنه وتنظيمه وبنه ونشره للمستفيدين من أجل انتاج بحوث مستقبلية (٢٦: ٢١)، والمكتبات الأكاديمية اليوم مطالبة بالإمام بكل ما يهتم المستفيدين بصورة عامة والباحثين بصورة

خاصة من دوريات ومجلات ورسائل علمية ذات القيمة في مجالاتهم البحثية وتوفير الأنسب لهم، وتيسير انتفاعهم من المواد العلمية الصادرة بلغات أجنبية، ويعد ذلك خدمة لأهداف البحث العلمي (٣٠: ٣٣).

ولذلك فإن الدور البحثي للمكتبة الأكاديمية يتمثل في: توفير بيئة بحثية آمنة ومتطورة ومتعددة الأنواع والأشكال من حيث الأوعية البحثية التي تمكن الطلاب من تعرّف مجالهم الأكاديمي والمهني، والاطلاع على أحدث ما توصل له العلم في مجالهم البحثي، ومن تحقيق نتائج متقدمة في درجاتهم وصولاً إلى التميز في تكليفاتهم البحثية، ويتمثل أيضاً في تنمية مهاراتهم وزيادة قدراتهم البحثية من خلال برامجها التعليمية المختلفة، كما يتضمن التعاون مع المؤسسات والهيئات البحثية (داخل الجامعة وخارجها) ودور النشر المختلفة من أجل زيادة الوعي بمبادئ وممارسات الوصول (المتاح للجميع) إلى الأبحاث والمنشورات العلمية الأخرى، وكذلك الوعي بأخلاقيات البحث العلمي وعواقب الانتحال الأكاديمي (السراقات العلمية)، ويشمل أيضاً تقديم خدمات دعم الكتابة الأكاديمية والتوجيه والإرشاد الأكاديمي للطلاب.

ويتمثل دور المكتبة الأكاديمية تجاه ظاهرة الانتحال في اتجاهين أساسيين: الأول هو دورها في منع الانتحال من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل ضمن برنامج الوعي المعلوماتي عن الانتحال وحقوق الملكية الفكرية والاستخدام العادل، بالإضافة إلى توفير مجموعة من الأدوات والمصادر لصياغة الاستشهادات المرجعية، والاتجاه الثاني يتمثل في دورها في اكتشاف الانتحال، وهو دور يتزايد الاعتماد عليه من جانب المؤسسات الأكاديمية نتيجة ظاهرة الانتحال الرقمي (١٨: ٥٨٠).

### ج- دورها في التوعية والتواصل المجتمعي:

يُعرّف مصطلح "تواصل" (Outreach) في مجال المكتبات بأنه: برنامج للخدمة العامة بالمكتبة يصمم لمقابلة احتياجات فئة معينة من غير مستخدمي المكتبة، والتي لا تصل إليها الخدمة التي تقدمها، ومثل هذه البرامج قد تؤكد ضرورة وجود حملة إعلانية كبيرة بشأنها حتى تمتد تلك الخدمات إلى هذه الفئة المستهدفة (٢٩: ١)، كما تُعرّف الموسوعة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات بأنه: "الخدمات التي تقدمها مكتبة خارج موقعها المعتاد، وخاصة تلك الخدمات التي تهدف إلى جذب مستخدمين جدد أو لاجتذاب فئات في المجتمع لا تستخدم

الخدمات التقليدية استخدامًا تامًا، وعادة ما تكون الفئات المستهدفة هي مُقعدِي المنازل (بسبب المرض أو السن)، والأقليات العرقية، والأفراد في المناطق المحرومة اجتماعيًا واقتصاديًا" (٨٣: ٤٩٣)، وتأتي خدمة التواصل المجتمعي التي تقوم بها المكتبات الأكاديمية في إطار الاتساق مع رسالة مؤسسات التعليم العالي التابعة لها، والتي لا تتمحور فقط حول التدريس والبحث بل وخدمة المجتمع المحلي أيضًا، ولذلك فالتواصل المجتمعي يعد بعدًا مهمًا من أبعاد المكتبة الأكاديمية، والذي لا تكتمل رسالتها إلا بالقيام به على الوجه الصحيح.

وهناك العديد من برامج وخدمات التواصل بالمكتبات، منها: التواصل المستند إلى رسالة المؤسسة، والتواصل المجتمعي، والتواصل مع الأقسام والإدارات داخل الحرم الجامعي، وتواصل المكتبات الأكاديمية الخاصة التي تتعاون وتندمج مع المكتبات الأكاديمية العامة، ومزيج من التواصل بين المكتبات الأكاديمية والمكتبات العامة (٥٣: ١٦٧ - ١٦٩)، وتُشرك المكتبة الأكاديمية أصغر أطفال المدارس وكذلك طلاب المدارس الثانوية العليا، من خلال تنظيم زيارات مدرسية وبرامج وفعاليات مبتكرة للقراءة وأيام مفتوحة وفعاليات للزوار تغريهم وتحثهم على التطبيقات العملية وأسبوع ترحيبي وأنشطة التعريف بالمكتبة، والتي تساعد هؤلاء الطلاب على الانتقال إلى التعليم العالي، كما تقدم لمجتمع الخريجين إمكانية الوصول المستمر إلى موارد المكتبة والخدمات (١٠٢: ١٩٨)، وتقدم بعض المكتبات الأكاديمية أحيانًا وفعاليات معلوماتية خاصة لأولياء الأمور، والتي تميز الدور المهم الذي تؤديه المكتبات الأكاديمية في حياة الطلاب (١٠٢: ٢١١).

#### **٤- جودة واعتماد المكتبات الأكاديمية:**

يُميز المسهمون في أدبيات تقييم الخدمة بين جودة الخدمة والرضا عن الخدمة، حيث إن جودة الخدمة تتعلق بتوقعات مرتادي المكتبة ومستخدميها، في حين أن الرضا عن الخدمة هو عملية محددة وقياس قصير المدى يركز على رد فعل شخصي وعاطفي من مرتادي المكتبة تجاه الخدمة، فمفهوم جودة الخدمة يعرف بأنه الفرق بين تصورات وتوقعات المستخدمين لأداء الخدمة وبين واقعها الفعلي (٩٧: ٣٢٠)، وترتكز أبحاث تقييم تصور المستخدمين لمستوى جودة الخدمة في الأساس على إيجاد طرق لتلبية توقعات المستخدمين أو تجاوزها، كما أصبحت دراسات تصور المستخدم للخدمة وتوقعاته عنها إحدى الدراسات الأكثر شيوعًا في مجال جودة الخدمة في العديد من المكتبات الأكاديمية، فتوفير خدمة جيدة



بالمكتبة أكثر أهمية للمستخدمين من مبنى المكتبة نفسه (١٠٣ : ٣٨-٣٩)، ولقياس ضمان جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الأكاديمية كان لا بد من وجود معايير للقياس، ولذلك تم وضع معايير لاعتماد وضمان جودة المكتبات الأكاديمية في دول العالم المتقدم، وكذلك على المستوى العربي أيضاً.

وتُعرّف الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد "الاعتماد" بأنه: "الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية إذا تمكنت من إثبات أن لديها الكفاءة في القدرة المؤسسية، وتحقيق الفاعلية التعليمية، أو تمنحه للبرنامج التعليمي، وذلك وفقاً للمعايير القومية أو أي معايير أخرى ولكن معتمدة من قبل الهيئة، ويكون لدى المؤسسة أو البرنامج من الأنظمة المتطورة التي تضمن التحسين والتعزيز المستمر للجودة" (٣٨ : ٧٧)، كما يُعرّف أيضاً بأنه: العملية التي تقوم من خلالها هيئة خاصة أو غير حكومية بتقويم جودة مؤسسة التعليم العالي ككل أو جودة برنامج تعليمي معين بها من أجل الاعتراف رسمياً بأنها استوفت معايير الحد الأدنى المحددة مسبقاً، وعادة ما تكون نتيجة هذه العملية هي الاعتراف، ومنح المكانة أو المرتبة (عن طريق اتخاذ قرار بنعم أو لا)، وأحياناً الترخيص للعمل في غضون فترة زمنية محددة (٨٧ : ٢٥).

أما معايير الاعتماد في مجال المكتبات فيقصد بها: "مجموعة محددة مسبقاً ومتفق عليها من المؤشرات الأكاديمية الكمية والكيفية، والكفايات المهنية التي تتسم بالوضوح والدقة العلمية وتتناول مجموعات ومرافق وخدمات المكتبات بالإضافة إلى موظفيها والقائمين على إدارتها، وتعد بمثابة قواعد إرشادية أو أطر مرجعية يمكن من خلالها قياس مدى تحقق متطلبات الجودة والاعتماد الواجب توافرها لدى المكتبات باعتبارها متطلبات الحصول على الاعتماد".

ولخصت "بيفرلي ب. لينش" Beverly P. Lynch - أمين مكتبة ورئيس سابق لجمعية المكتبات الأمريكية - العناصر الستة الأكثر شيوعاً المستخدمة في الجهود المبذولة لإنتاج معايير المكتبة الأكاديمية، وهي: حجم مجموعة الكتب، وحجم وتركيبة الموظفين (وخاصة عدد أمناء المكتبات المهنيين)، ونسبة ميزانية المكتبة من إجمالي ميزانية المؤسسة، وسعة المقاعد في المكتبة، وخدمات المكتبة، وإدارة المكتبة، وخلصت إلى أن الهدف الأساسي لجميع معايير المكتبات الأكاديمية هو دعم البرامج التعليمية والبحثية

للمؤسسة التي تعد المكتبة جزءًا منها (٩١ : ٢٩٦)، ولتطبيق المعايير وما تشمله من مؤشرات للأداء أهمية كبيرة في مجال المكتبات، منها (٣ : ٣٦):

- أنها ضرورية لفاعلية نظم المكتبات؛ لأنه بدونها لا تستطيع المكتبات أن تقدم أفضل الخدمات للمستفيدين.

- تيسر ضبط عملية الإدارة وتقوم كأساس للحوار بين العاملين في المكتبات وهيئات التمويل ومجتمع المستفيدين (فهي أداة لتحليل الأداء واتجاهات المستفيدين واهتماماتهم، وطلب التمويل من هيئات مانحة).

- توفر خدمة التحليل المقارن بين أداء المكتبات ذات الرسائل المتناظرة.

وعلى المستوى الوطني أنشئت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالقانون رقم (٨٢) لسنة ٢٠٠٦، كما تم إصدار لائحته التنفيذية بالقرار الجمهوري رقم (٢٥) لسنة ٢٠٠٧، وهي مسنولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية والمجتمع، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواءم مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة المؤسسات التعليمية وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً، وهي جهة اعتماد للمؤسسات التعليمية التي تتمكن من تحقيق متطلبات المعايير القومية (٣٣:١)، ولكن ينبغي التنويه إلى أنه لم تصدر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد أو أية مؤسسة أو هيئة أخرى بمصر - في حدود علم الباحثين - معايير خاصة بالمكتبات الأكاديمية، فما يوجد هو مؤشر من سبع مؤشرات لمعيار حاكم (المعيار السادس: الموارد المالية والمادية) من اثنتي عشر معياراً حاكماً هي جملة المعايير الحاكمة للهيئة في دليلها لاعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي الصادر في ٢٠١٥، وهذا المؤشر لا يستوعب المجال الواسع للمكتبات الأكاديمية، أو يتناسب مع ما تقوم به من أدوار في مجتمع المعلومات والمعرفة.

أما على المستوى العربي فقد أصدر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في نوفمبر (٢٠١٣) بهدف مساعدة المكتبات الجامعية وغيرها من مكتبات الكليات أو الأكاديميات أو غيرها من مؤسسات التعليم العالي على تطوير نفسها ومواكبة التطورات في مجالها والارتقاء بمقومات عملها من عمليات وأنظمة وأدوات وأفراد وخدمات ووظائف وغيرها لتحقيق أهدافها وأغراض العمل بها (١٣ : ١٠)، ولكن يلاحظ

عند الاطلاع على مؤشرات أداء المكتبات الأكاديمية الصادرة عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) (٣: ١٥٥ - ٢٣٤)، أنها مؤشرات كمية في مجملها، حيث نجدها ترشدك دائما نحو الطريقة أو المعادلة التي تستطيع من خلال تطبيقها قياس مؤشر الأداء الكمي، ويؤخذ على هذه المؤشرات أنها لا تشتمل على مؤشرات كيفية لقياس أداء المكتبة الأكاديمية مثل مؤشرات لقياس أثر الاستخدام على الطلاب من حيث: مستوى تحصيلهم أو نجاحهم أو نمو مهاراتهم المعرفية بالمعلومات، أو تغير في سلوكهم تجاه المعلومات.

أما دولياً فقد أصدر الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا) معايير تتم مراجعتها ونشرها وتحديثها بانتظام، ويعكس كل معيار من المعايير الإجماع الحالي على القواعد أو المبادئ أو الإرشادات أو أفضل الممارسات أو النماذج لنشاط أو خدمة معينة، كما توفر معايير الـ (إفلا) في تنوع أنماطها وموضوعاتها الفائدة المثلى لمجتمع المكتبات الدولي (١: ٣٢).

## **٥- بعض الخبرات الأجنبية في جودة واعتماد المكتبات الأكاديمية**

### **والبحثية:**

هناك ضرورة ملحة يراها الباحثان في عرض هذه الخبرات، لأنه إذا أردنا المضي قدماً نحو معرفة الواقع الحالي في مجال المكتبات الأكاديمية ذلك المجال الحيوي والمحوري بقطاع التعليم العالي وتحسينه وتطويره، فلا بد من القياس المعياري، والذي يتيح مقارنة واقع اعتماد هذه المكتبات الأكاديمية في مصر بالواقع النظير له في بعض الدول المتقدمة حتى نعيد النظر ونتبين ونستوثق من فعالية هذا الإجراء ومدى جدواه والعائد من ورائه، وما إذا كانت هناك حاجة لتحسينه وتطويره حتى يواكب الخبرات والتوجهات العالمية في هذا المجال.

كما لاحظ الباحثان من خلال الاطلاع على الأدبيات الأجنبية الحديثة التي تناولت جودة واعتماد المكتبات الأكاديمية والبحثية أن دولاً مثل: الولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة، وأستراليا لها باع طويل في هذا المجال من حيث الاهتمام بمكتبات التعليم العالي وتحسين أدائها وجودة الخدمة المقدمة بها مقارنة بغيرها من الدول المتقدمة، ولذلك سوف نتناول تجارب وخبرات هذه الدول في مجال اعتماد وجودة المكتبات الأكاديمية؛ من أجل تحديد أحدث ما توصلت إليه، وإمكانية الاستفادة منها في تطوير معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا وتحسين جودة خدماتها ومرافقها ومجموعاتها، وتحقيق رؤيتها

ورسالتها، والتي تعد جزءاً لا يتجزأ من رؤية ورسالة المؤسسة التابعة لها، وإمكانية إسهامها بشكل فعال في رقي وتقدم المجتمع الأكاديمي.

## أولاً- الولايات المتحدة الأمريكية The United States of America:

تعد المكتبات الجامعية في الولايات المتحدة أول من أدخل نماذج وأنظمة وخطط الجودة في إداراتها، وكان ينظر إلى جودة المكتبة في بادئ الأمر على أنها جودة العمليات الفنية أو التقنية، أما جودة الخدمات فكانت النظرة إليها أقل، ثم تطور هذا التصور تدريجياً نحو تحقيق الجودة في رضا المستفيد من خدمات المكتبة؛ لأن مكتبة القرن الحادي والعشرين الأكاديمية يجب أن تكون مكتبة منظمة عالية الكفاءة وموجهة نحو مستخدميها (٨٨: ٦)، والرضا عن الخدمة عبارة عن بناء يعتمد على الخبرة الحسية للأفراد، وتصورهم الشخصي، وذاكرتهم، وشخصياتهم، ومقارناتهم مع تجارب سابقة مماثلة، ونقل لتوقعاتهم، وقد يبدو الأمر بسيطاً في البداية فمستخدم المكتبة إما راضٍ أو غير راضٍ عن الخدمة، لكن يصبح الأمر معقداً عند محاولة قياس مستوى رضا الفرد، وأكثر تعقيداً عند محاولة التنبؤ بالسلوكيات المستقبلية بناءً على مستوى الرضا الحالي للمستخدم (٥٧: ١٧٣)، ومن الأطر المستخدمة في المكتبات الأكاديمية بالولايات المتحدة الأمريكية لقياس الأداء وتقييم جودة الخدمة واعتماد المكتبات الأكاديمية ما يلي:

### ١- بروتوكول (ليبقوال) LibQUAL+

إن قياس رضا المستخدم هو النتيجة الرياضية للفرق بين تصور المستخدم عن الخدمة الفعلية المقدمة مطروحاً منها توقعاته الواردة عن الخدمة، والرقم الناتج، سواء كان موجباً أو سالباً، يمثل الفجوة بين التوقع والخبرة، ويمكن توضيح ذلك من خلال العملية الحسابية التالية: تصور الخدمة - توقع الخدمة = الرضا (+ أو - درجة الفجوة)، وهذا المفهوم هو أساس استطلاع " لبيبقوال+<sup>®</sup> " " LibQUAL+<sup>®</sup> لجودة الخدمة الذي طوره رابطة المكتبات البحثية (ARL)، والذي تم استخدامه من قبل العديد من المكتبات الأكاديمية في الولايات المتحدة وكندا وأستراليا والمملكة المتحدة وغيرها من دول العالم (٥٧: ١٧٥).

ويُعد برنامج (ليبقوال+<sup>®</sup>) أداة تستخدمها المكتبات للحصول على آراء وتصورات المستخدمين حول جودة الخدمة وتتبعها وفهمها والتصرف بناءً عليها، وتقدم رابطة المكتبات البحثية (ARL) هذه الخدمات لمجتمع المكتبات، وهو عبارة عن استطلاع رأي على شبكة

الإنترنت تم اختباره بدقة وعناية، ويساعد المكتبات على تقييم وتحسين خدماتها، وتغيير الثقافة التنظيمية بها، وتسويقها، كما يقيس الاستطلاع - المكون من (٢٢) مفردة، والذي يطبق على كل من: الطلاب بمرحلتى البكالوريوس والليسانس والدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس، وموظفي المكتبة، والباحثين - مستويات جودة خدمة المستخدمين الدنيا والمتصورة والمرغوبة عبر ثلاثة أبعاد: أثر الخدمة، ومراقبة المعلومات، والمكتبة كمكان. ويهدف البرنامج إلى (٤٨ : ٢):

- تعزيز ثقافة التميز في تقديم خدمة المكتبة.
  - مساعدة المكتبات على فهم أفضل لتصورات المستخدم عن جودة خدمات المكتبة.
  - جمع وتفسير التغذية المرتدة لمستخدمي المكتبة بشكل منهجي ومنتظم.
  - تقديم معلومات تقييم قابلة للمقارنة من المؤسسات النظرية.
  - تحديد أفضل الممارسات في خدمة المكتبة.
  - تعزيز المهارات التحليلية لموظفي المكتبة من أجل تفسير البيانات والعمل في ضوءها.
- كما يتضمن برنامج (ليبقوال+®) بيانات كمية ناتجة من الاستجابات على المفردات الاثنتين والعشرين الأساسية، ويشمل أيضاً البيانات النوعية التي يقدمها المستخدمون في شكل تعليقات مفتوحة، حيث تقدم نسبة معتبرة من المشاركين في المكتبات (حوالي ٤٠٪) بشكل متواصل تعليقات تبرز تصوراتهم لجودة الخدمة، وتضع توصيات محددة لتحسينها (٦٦ : ١). أما الآن ونتيجة لطول الاستطلاع الذي وجده مؤسسو (ليبقوال+®) عاملاً حاسماً في معدلات الاستجابات، فقد بدأوا في تطويره من خلال إنشاء استبانة لا تستغرق أكثر من (١٠) إلى (١٣) دقيقة أو أقل، فكانت منهجية الاستطلاع الجديدة (ليبقوال+® لايت) LibQUAL+® Lite حيث يجيب جميع المستخدمين عن أسئلة الاستطلاع القليلة المختارة ( ثلاثة عناصر أساسية)، أما الأسئلة المتبقية فيتم إجابتها فقط من خلال عينة فرعية عشوائية من المستخدمين، وهكذا يتم جمع البيانات عن جميع الأسئلة، ولكن كل مستخدم يجيب عن أسئلة أقل؛ مما يقلل من وقت الاستجابة المطلوب ويزيد من معدلات الاستجابات (٦٨ : ١)، وكان الدافع وراء إنشاء بروتوكول أو برنامج (ليبقوال+®) لقياس جودة خدمة المكتبات أن الاعتماد على متغيرات المدخلات في قياس الجودة قد قلص أو قلل من فعالية مجال قياس الجودة في المكتبات الأكاديمية.

## ٢- الاستقصاء الوطني لمشاركة الطلاب (NSSE)

هو عبارة عن أداة تتخذ مجالات ومواضيع واسعة لقياس درجة مشاركة الطلاب في التعلم، ومن هذه المجالات: التحدي الأكاديمي، والتعلم مع الأقران، والخبرات مع أعضاء هيئة التدريس، وبيئة الحرم الجامعي، ويسعى الاستطلاع إلى تحديد الممارسات التعليمية التي تؤدي إلى نجاح تعلم الطلاب في المؤسسات ذات الأداء العالي (٨٢: ١٧)، وتتمثل مشاركة الطلاب في جودة الكلية الجامعية في ملمحين حاسمين: الأول هو مقدار الوقت والجهد الذي يبذله الطلاب في دراساتهم وغيرها من الأنشطة الهادفة تعليمياً، والثاني هو كيفية قيام المؤسسة بنشر مواردها وتنظيم مناهجها الدراسية وغيرها من فرص التعلم لجعل الطلاب يشاركون في الأنشطة المرتبطة بتعلم الطلاب، وتمثل عناصر الدراسة الاستقصائية في تقرير طلاب الكلية "الممارسات الجيدة" المؤكدة تجريبياً في تعليم المرحلة الجامعية الأولى، أي أنها تعكس سلوكيات الطلاب والمؤسسات المرتبطة بالنواتج المرغوبة للكلية (١٦٤: ١).

ومن الواضح أن العديد من عناصر مشاركة الطلاب لها ارتباط قوي بالمكتبة، فعلى سبيل المثال: تتناول أسئلة الـ NSSE أنواع التكاليف البحثية التي يكملها الطالب، وخبرة الطالب في تقييم موارد المعلومات، والمشاركة في خبرة السنوات الأعلى، والتي قد تصل ذروتها إلى إعداد الرسائل والأطروحات العلمية، والغرض منه هو قياس الممارسات المرتبطة بالتدريس والتعلم في المؤسسات عالية الأداء، كما تعمل العديد من المكتبات مع منسقي الـ NSSE في مؤسساتهم، وتضيف بعض المكتبات لمسئولي إدارة الاستطلاع أسئلة تتعلق بخدمات المكتبة الموجودة بحرمهم الجامعي، ويمكن أن يساعد الـ NSSE المكتبات على دراسة أثر المساحة التي تم تجديدها والخدمات والتقنيات التكنولوجية الجديدة، فعلى سبيل المثال: المشاركة في مشاريع التخرج لطلاب المرحلة الجامعية الأولى، أو برنامج البحوث الخاص بهؤلاء الطلاب (٨٢: ١٧).

ولذلك يجمع الاستقصاء الوطني لمشاركة الطلاب (NSSE) المعلومات سنوياً من خلال الدراسة الاستقصائية لطلاب الجامعات ومئات الكليات ذات الأربع سنوات دراسية حول مشاركة طلاب السنة الأولى والسنة النهائية في البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات من أجل تعلمهم ونموهم الشخصي، وتوفر النتائج تقديراً لكيفية قضاء الطلاب الجامعيين وقتهم وما يكتسبونه من الالتحاق بالكلية، كما يوفر الـ NSSE للمؤسسات المشاركة مجموعة متنوعة

من التقارير التي تقارن استجابات طلابها مع استجابات الطلاب في مجموعات مختارة من المؤسسات المقارنة، وتستخدم المؤسسات بياناتها لتحديد جوانب خبرة طلاب المرحلة الجامعية الأولى داخل قاعات الدراسة وخارجها، والتي يمكن تحسينها من خلال تغييرات في السياسات والممارسات الأكثر اتساقاً مع الممارسات الجيدة في التعليم الجامعي، كما يتم استخدام هذه المعلومات أيضاً من قبل طلاب الجامعات المحتملين وأولياء أمورهم ومستشاري الكليات والمرشدين الأكاديميين والباحثين لمعرفة المزيد حول كيفية قضاء الطلاب وقتهم في الكليات والجامعات المختلفة، وما يستفيدونه من تجاربهم (١:٦٤).

كما تقوم هيئات الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية بمقارنة أنشطة ونواتج وأصول المؤسسة الخاضعة للمراجعة بمجموعة من المعايير الكيفية المحددة مسبقاً، وتختلف متطلبات البيانات والأدلة الداعمة حول المكتبة باختلاف جهة الاعتماد، ولكن بشكل عام، يجب على المؤسسة إظهار الحفاظ على مجموعات المكتبة الملائمة والصالحة والوصول إليها، وتقديم خدمات المكتبة المناسبة من أجل تحقيق رسالتها وغاياتها وأهدافها، فضلاً عن معلومات حول كيفية تلبية المؤسسة لمجموعة من المعايير المحددة مسبقاً، كما بدأت هيئات الاعتماد في طلب فحص الجودة وخطة لتحسينها في شكل وثيقة منفصلة، أو مقترنة مع التقرير القياسي، وتستند أدلة تحسين الجودة (إلى حد كبير) إلى بيانات النواتج؛ مما يعكس الممارسة السابقة المتمثلة في استخدام مقاييس قائمة على الموارد أو الكفاءة، وتغير التركيز على إعداد تقارير المكتبات الأكاديمية، وكان الاتجاه في الولايات المتحدة الأمريكية نحو دمج آثار المكتبة، وخاصة الوعي والمعرفة المعلوماتية، في نواتج الطلاب الواسعة ومقاييس إشراكهم، والابتعاد عن البيانات التقريرية حول مؤشرات أداء المكتبة التقليدية (٥٧: ١٨٨ - ١٨٩).

وقد تم إنشاء برنامج تعليم المكتبات وتطويره وتحسينه في المكتبات الأكاديمية الأمريكية والتوسع فيه لدعم مناهج التعليم العالي والبحوث، ويعكس تعليم كيفية استخدام المكتبة، باعتباره مكوناً مهماً في مجال أمانة المكتبات الأكاديمية قيم واتجاهات التعليم العالي في الولايات المتحدة، كما يعكس الاعتقاد الأمريكي بأهمية مهارات المعلومات والمكتبات ودعم المكتبة للنجاح الأكاديمي (٦٠: ٤ - ٥)، ولذلك يجب على أمناء المكتبات الأكاديمية لكي تدعم مكتباتهم الرسالة التعليمية لمؤسسات التعليم العالي أن يكتفوا من طرقهم التعليمية

ومجموعاتهم بحيث تكون ملائمة لتعزيز المناهج الدراسية والمؤسسات ككل، كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يكونوا عنصراً قوياً في هذا الأمر، وأن يشتركوا مع أمناء المكتبات من أجل مزيد من التعليم، بالإضافة إلى أن أمناء المكتبات هم أيضاً معلمون، فهم يقدمون المساعدة المرجعية الفردية والجماعية، ويقدمون جولات للمكتبة، ويوفرون مقابلات أو اجتماعات فردية، وتعليم عام، بالإضافة إلى تعليم متخصص مصمم لتخصصات محددة (٦٠: ٤٣).

### ٣- رابطة المكتبات البحثية ومكتبات الكليات ACRL

هي رابطة التعليم العالي لأمناء المكتبات، وتعد أكبر قسم في رابطة المكتبات الأمريكية ALA، وهي المنظمة الوحيدة ذات العضوية الفردية في أمريكا الشمالية التي تطور البرامج والمنتجات والخدمات لمساعدة أمناء المكتبات الأكاديمية والبحثية على التعلم والابتكار والقيادة داخل المجتمع الأكاديمي، وتأسست في عام (١٩٤٠)، وهدفها الأساسي هو قيادة أمناء المكتبات والمكتبات الأكاديمية والبحثية في تطوير عملية التعلم ونقل المعرفة، وهي المنظمة المهنية الرائدة المختارة لتعزيز ودعم وتطوير قيم المكتبات الأكاديمية لمجتمع التعليم العالي، ومن أهم إسهاماتها في مجال أمانة المكتبات الأكاديمية هو تطوير أطر ومعايير ومبادئ توجيهية، ففي عام (١٩٥٧) أصدرت اللجنة المعنية بمعايير ACRL، أول مجموعة حقيقية من "معايير مكتبات الكليات"، ثم وافق مجلس الـ ACRL في (٢٠٠٤) على "معايير المكتبات في التعليم العالي المستندة إلى النواتج"، وفي (٢٠١١) تمت مراجعتها، حيث أخذت المعايير الجديدة نموذج النواتج السابق خطوة إلى الأمام (٦٥: ١ - ٧).

وكان آخر إصدار من هذه المعايير تلك التي تمت الموافقة عليها من قبل مجلس إدارة الـ ACRL في ١٢ فبراير (٢٠١٨)، والتي صممت من أجل توجيه المكتبات الأكاديمية نحو النهوض بدورها واستدامته كشركاء في تعليم الطلاب وتحقيق رسالة مؤسسات التعليم العالي التابعة لها، وفي وضع المكتبات في مقدمة عمليات التقييم والتحسين المستمر بجامعاتها. ويجب على المكتبات أن تثبت قيمتها وتوثق إسهاماتها في الفعالية المؤسسية الشاملة، وأن تكون مستعدة لمواجهة تغيرات التعليم العالي، والتي منها الاعتماد وغيرها من إجراءات المساءلة، وقد طورت هذه المعايير من خلال الدراسة والنظر في القضايا والاتجاهات في مجال المكتبات والتعليم العالي وفي ممارسات الاعتماد، وتوضح هذه المعايير توقعات



لإسهامات المكتبة في الفعالية المؤسسية، وتمت هيكلتها لتقديم إطار شامل باستخدام نهج قائم على النواتج، مع الأدلة المجمعّة بطرق أكثر ملاءمة لكل مؤسسة، ويعد جوهر هذه المعايير القسم المعنوّون بـ "المبادئ ومؤشرات الأداء"، والمقصود من المبادئ ومؤشرات الأداء المرتبطة بها أن تكون توقعات للمعايير التي تنطبق على جميع أنواع المكتبات الأكاديمية، ومع ذلك يجب أن تستجيب كل مكتبة لجمهورها الفريد من المستخدمين ولبيئتها المؤسسية، وتقوم كل مكتبة كونها مختلفة عن غيرها من المكتبات بتكييف المعايير وفقاً لذلك، فعلى سبيل المثال: تختار بعض المكتبات إلقاء نظرة على المعايير في دورة تقييم مثل الدورة المستخدمة لتقييم تعلم الطلاب، وتحديد مبدأ أو مبدئين للتقييم كل عام، وقد تستخدم المكتبات الأخرى المعايير باعتبارها جزءاً من مراجعة البرنامج الدراسي، وتوفير هيكل لتقديم الأدلة في تقرير رسمي، ويتم تشجيع المكتبات على تبني هذه المعايير باستخدام طريقة قائمة على النواتج، والتي تتطلب من المكتبة أن (٤١ : ٥ - ٧):

- تتوافق مع المبادئ.
  - تحدد وتختار مؤشرات الأداء التي تتناسب مع رسالة المؤسسة التابعة لها، والتي تسهم في الفعالية المؤسسية.
  - تضيف مؤشرات الأداء التي تنطبق على مكتبة محددة (على سبيل المثال: مبادرات الوصول المفتوح للمكتبات البحثية، أو دعم تطوير العاملين بكليات المجتمع).
  - تطور نواتج قابلة للقياس ومتمركزة حول المستخدم توضح بالتحديد ما يمكن للمستخدم القيام به كنتيجة لمؤشر الأداء.
  - تُجري تقييمات قد تكون كمية أو كيفية أو كلاهما.
  - تجمع البيانات من التقييمات، والتي تثبت درجة النجاح.
  - تستخدم بيانات التقييم للتحسين المستمر لعمليات المكتبة.
- وتتألف هذه المعايير من تسعة مبادئ، لكل مبدأ منها مجموعة من مؤشرات الأداء، ولكل مؤشر نماذج لبعض النواتج الاسترشادية الممكنة، وهذه المبادئ هي (٤١ : ٩):
- الفعالية المؤسسية: تحدد المكتبات وتطور وتقيس النواتج التي تسهم في الفعالية المؤسسية، وتقدم نتائج لأغراض التحسين المستمر.

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....

- القيم المهنية: تعزز المكتبات القيم المهنية الخاصة بالحرية الفكرية وقيم وحقوق الملكية الفكرية، وخصوصية وسرية بيانات المستخدم، والتعاون، والخدمة المتمركزة حول المستخدم.
  - الدور التعليمي: تشارك المكتبات في الرسالة التعليمية للمؤسسة لتطوير ودعم متعلمين ذوي معرفة معلوماتية، وقادرين على اكتشاف المعلومات والوصول إليها واستخدامها بفعالية؛ من أجل النجاح الأكاديمي والبحث والتعلم مدى الحياة.
  - الاستكشاف: تمكن المكتبات المستخدمين من استكشاف المعلومات في جميع الأشكال والأنماط من خلال الاستخدام الفعال للتكنولوجيا وتنظيم المعرفة.
  - المقتنيات: توفر المكتبات إمكانية الوصول إلى مجموعات كافية من حيث الجودة والعمق والتنوع والشكل والحجم والتداول/الانتشار؛ لدعم مهام البحث والتدريس في المؤسسة.
  - الحيز/المكان: المكتبات هي عموميات فكرية (مكان للتشارك الفكري)، حيث يتفاعل المستخدمون مع الأفكار في كل من: البيئات المادية والافتراضية؛ لتوسيع التعلم، وتسهيل إنشاء معرفة جديدة.
  - الإدارة والقيادة: يشارك قادة المكتبات في عملية صنع القرارات الداخلية بالحرم الجامعي؛ للإخبار عن تخصيص الموارد من أجل الوفاء برسالة المكتبة بكفاءة وفعالية.
  - الموظفون: توفر المكتبات عددا كافيا من الموظفين من ذوي النوعية الجيدة لضمان التميز والعمل بنجاح في بيئة متغيرة بشكل مستمر.
  - العلاقات الخارجية: تشارك المكتبات في الجامعة وفي المجتمع المحلي الأوسع من خلال استراتيجيات متعددة لتدعيم قيمها وتعليمها وتعزيزها.
- وفي بعض الحالات، لن يتطلب جمع الأدلة عملية تقييم، فعلى سبيل المثال قد تقدم المكتبة دليلاً على أن موظفي المكتبة يتمتعون بالتعليم والخبرة الكافية لشغل مناصبهم عن طريق تجميع قائمة بأسماء الذين يحملون منهم ألقاباً وتعليماً وخبرة ذات صلة، وتؤدي المبادئ (في جميع الحالات) إلى الأداء؛ الأمر الذي يتطلب أدلة لقياس النجاح أو الأثر أو القيمة. وهناك شكلان لنموذج الاعتماد تم تصويرهما في الرسمين التخطيطيين التاليين (٤١):
- (٧):

## نموذج قائم على الأدلة



## نموذج تقييم قائم على النواتج:



وتُعرّف رابطة المكتبات البحثية ومكتبات الكليات النواتج (Outcomes) بأنها: "الجوانب التي تتغير في مستخدمي المكتبة نتيجة اتصاليهم بمواردها وبرامجها؛ ومن ثم فإن النواتج تركز على المستخدم، في حين أن مؤشرات الأداء تركز على المكتبة، وبما أن النواتج متمركزة حول المستخدم، فمن المسلم به أنها لا تخضع بالكامل لسيطرة المكتبة، ومع ذلك فإن الناتج أو الأثر لأعمال وأنشطة المكتبة هي في النهاية كيفية إصدار المكتبة حكماً على نجاحها. وينبغي أن تتناسب النواتج والمقاييس المحلية مع رسالة التقييم الخاصة بالمؤسسة وأهدافه وممارساته، كما يمكن تقييم النواتج من خلال جمع وتحليل البيانات الكيفية أو الكمية أو كليهما، فعلى سبيل المثال: لتقييم ما إذا كان الطلاب يصلون إلى مجموعات كافية لدعم احتياجاتهم التعليمية، يمكن استطلاع آرائهم والحصول على بيانات كمية، وقد تكون النتائج قياسية، مثل: النسبة المئوية للطلاب الذين يشعرون بالرضا أو بالرضا الشديد عن دعم المجموعات لاحتياجاتهم التعليمية، أو يتم استخدام مجموعات التركيز أو المقابلات للحصول على تغذية مرتدة كيفية، مثل: التعليقات التي يضيفها الطلاب، كما قد يتضمن التقييم استخدام مقاييس لقياس الأداء مقارنة بأداء المؤسسات المماثلة، أو تتبع أداء المكتبة على مدار فترة زمنية، ولذلك يعتمد اختيار المقاييس (كاختيار النواتج) على المؤسسة وعلى عملية الاعتماد وعلى السياق الخاص بالمكتبة، وتكمن قوة المقاييس في تفسيرها وعرضها، وتعد النواتج والتقييم والأدلة كلها عناصر لدورة التحسين المستمر (٤١ : ٨).

## ثانياً- استراليا Australia:

أعلنت الحكومة الأسترالية عام (٢٠٠٩) عن إنشاء وكالة معايير وجودة التعليم العالي (TEQSA)، ومنذ ذلك الحين تولت هذه الوكالة الجديدة غالبية المهام التي كانت تقوم بها في السابق وكالة جودة الجامعات الأسترالية (AUQA)، ووكالات الاعتماد الحكومية، وكان إعلان الوكالة الجديدة إيذاناً بالانتقال إلى نهج أكثر اعتماداً على المعايير، وتحديدًا ما الذي يعنيه هذا بالنسبة للجودة، كما تم التأكيد على خبرة الطالب (إلى حد كبير) في تطوير وتنفيذ إطار المعايير المقترح (٩٤ : ٢٣٢)، وتتجلى أهمية وقيمة مكتبات التعليم العالي الأسترالية في أطر مرجعية خارجية، مثل: قانون وكالة معايير وجودة التعليم العالي لعام (٢٠١١)، وإطار معايير التعليم العالي (معايير فارقة) ٢٠١٥، والمذكرة التوجيهية لوكالة معايير وجودة التعليم العالي (TEQSA)، وموارد المعلومات ومؤشرات الجودة الوطنية لعملية قياس التدريس والتعلم، ويكمل إطار المشاركة لمجلس أمناء مكتبات الجامعات الأسترالية (CAUL) المبادئ والقواعد الإرشادية من خلال مبادرات الاتصال والدعوة المتفق عليها (٥٢ : ٤)، وتم تناول بعض هذه الأطر المرجعية الخارجية بمزيد من التفصيل في السطور التالية:

### ١- إطار معايير التعليم العالي (المعايير الفارقة Threshold Standards)

اهتم إطار معايير التعليم العالي الصادرة في ٢٠١٥ (المعايير الفارقة) عن وكالة معايير وجودة التعليم العالي TEQSA بالمكتبات، حيث أكدت المعايير في مجال (٣) الخاص بالتدريس وفي القسم الخاص بمصادر التعلم والدعم التعليمي (٣،٣) ضرورة أن ترتبط موارد التعلم (مثل: مجموعات ومقتنيات المكتبات وخدماتها وغيرها من موارد التعلم الموصى بها أو المخصصة لبرنامج أو مقرر دراسي معين) ارتباطاً مباشراً بنواتج التعلم، وألا يمثل الوصول إليها أو إلى خدمات دعم التعلم أيضاً أية عوائق أو تكاليف أو متطلبات تكنولوجية غير متوقعة للطلاب بما في ذلك الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة وأولئك الذين يدرسون من خارج الحرم الجامعي (١٠٤ : ٨ - ٩)، ومن هذه العوائق أو المتطلبات غير المتوقعة تلك الناتجة عن (١٠٥ : ٢):

- رسوم كبيرة من أجل الوصول إلى الموارد التي لم تكن معروفة للطلاب قبل التسجيل.
- استخدام إلزامي لتقنيات تكنولوجية أو منصات غير مألوفة أو باهظة الثمن.

- متطلبات سرعات إنترنت عالية بشكل غير عملي.
- نقاط دخول مادية محدودة للإنترنت.

كما يركز قسم مصادر التعلم والدعم التعليمي (٣,٣) على ثلاثة أبعاد، هي: جودة موارد التعلم، والوصول إليها، وكفائتها، وتتوقع وكالة معايير جودة التعليم العالي TEQSA فيما يتعلق بجودة موارد التعلم أن يثبت مقدم الخدمة بالدليل أن هذه الموارد مناسبة لمستوى الدراسة ومتوافقة مع نواتج التعلم المتوقعة وطرق المشاركة من قبل الطلاب، وأن تكون حديثة وموثوقاً بها، وسهولة الوصول إليها عند الحاجة (بما في ذلك للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة)، ولا يحدد المعيار النمط الذي يتم به إتاحة موارد المعلومات (ورقية أو قواعد بيانات إلكترونية)، ولكن يجب أن يكون الوصول إليها متاحاً من قبل جميع الطلاب بغض النظر عن نمط التقديم أو مكانه، وقد يتم تقييم جودة مصادر التعلم جزئياً بواسطة خبير خارجي في مجال الدراسة، وستكون هناك حاجة إلى تحديد الموارد بالتفصيل الكافي حتى يتمكن هذا الخبير من تكوين رأي حول جودتها ومدى ملاءمتها (٧٤ : ٣).

وتتوقع وكالة معايير جودة التعليم العالي TEQSA أن يتمكن الطلاب من الوصول إلى الموظفين المؤهلين بشكل مناسب، مثل: أمين المكتبة؛ لمساعدتهم في تحديد موقع ومكان موارد المعلومات التي يحتاجون إليها، وإذا لم يكونوا موجودين في المكتبة فيجب الوصول إليهم عبر الإنترنت، ويعد هذا ضرورياً لدعم الطلاب في تطوير قدرتهم على البحث والتعلم المستقلين، كما يجب أيضاً تدريب الطلاب على تحديد موقع ومكان موارد المعلومات أثناء برنامج التوجيه الخاص بهم، وتتطلب المعايير بالإضافة إلى ذلك أن تدعم بيئة التعلم، وأنشطته المرتبطة (سواء أكانت أنشطة مادية أو افتراضية أو مختلطة) التفاعلات الأكاديمية بين الطلاب خارج التدريس الرسمي، كما تتوقع وكالة معايير جودة التعليم العالي TEQSA (في حالة عدم توفر مساحة مادية لتعليم الطلاب بالحرم الجامعي) رؤية شكل آخر من أشكال مساحة الوصول المفتوح، حيث يمكن للطلاب الدراسة والتعاون (١٠٥ : ٦).

## ٢- مجلس أمناء مكتبات الجامعات الأسترالية (CAUL)

يعد هذا المجلس منظمة قيادة عليا للمكتبات الجامعية في أستراليا، ويتكون أعضاؤه من أمناء مكتبات الجامعات الأسترالية أو نظرائهم في (٣٩) مؤسسة لها تمثيل في الجامعات الأسترالية، بالإضافة إلى (٨) أعضاء من مجلس أمناء مكتبات جامعة نيوزيلندا

(CONZUL)، وأدرج كرابطة في القانون بحكم الدستور الجديد منذ منتصف فبراير (٢٠١٩)، ويوفر منتدى للحوار والمناقشة والتعاون، كما يعمل على تعزيز الاهتمامات والمصلحة المشتركة، وتحقيقاً لهذه الغاية، يتولى الـ CAUL مجموعة واسعة من الأنشطة الرئيسية نيابة عن أعضائه وعن المجتمع، منها: تطوير المهارات والممارسة لأمناء المكتبات الجامعية ومحترفي المعلومات من خلال قائمة سنوية للأحداث وورش العمل والمنتديات الشبكية (عبر الإنترنت) والأنشطة بالإضافة إلى تقديم نظرة ثاقبة من خلال مجموعة واسعة وشاملة من البيانات والتحليلات والتقارير عن المكتبات الجامعية، وتتمثل رؤيته في تغيير وتطوير المجتمع من خلال تأثير البحث والتعليم والتعلم، وذلك على اعتبار أن المكتبات الجامعية هي هياكل أساسية للمعرفة والمعلومات تمكن الطلاب من تحقيق التميز والبحث. ومن أهداف الـ CAUL (٧٠ : ٢-١):

- وضع المكتبات الجامعية باعتبارها بنية تحتية أساسية للتعليم والتعلم والبحث في مؤسساتها.
  - تعزيز النشاط التعاوني بين المكتبات الجامعية في أستراليا وعلى المستوى الدولي لصالح طلابها وأعضاء هيئة التدريس (معلميها) والباحثين.
  - تمثيل مصالح واهتمامات أعضائها أمام الحكومة والمجتمع والأطراف المعنية الأخرى.
  - تسهيل تبادل أفضل الممارسات والمعلومات والابتكار بين أعضائها.
  - تعزيز القيادة والنمو المهني للقادة الحاليين والمستقبليين في المكتبات الجامعية.
- واعترافاً بالتطور والتغير التدريجي للمكتبات الجامعية والمهارات والقدرات المهنية الفريدة الموجودة داخل المكتبات، والتي تسهم في نتائج أداء التعليم العالي المؤسسية والوطنية، قام مجلس أمناء مكتبات الجامعات الأسترالية CAUL بتطوير مجموعة معاصرة من مبادئ وقواعد إرشادية للممارسات الجيدة من أجل توفير إطار جودة لمكتبات التعليم العالي الأسترالية، وتوفر المبادئ والقواعد التوجيهية لمكتبات التعليم العالي الأسترالي الصادرة عام (٢٠١٦) إطاراً لوصف وتقييم دور المكتبات الجامعية المعاصرة وعملها، وتقر هذه المبادئ والقواعد التوجيهية التي طوّرت بعد التشاور المكثف مع القادة داخل التعليم العالي الأسترالي بالقيادة والخبرات المهنية اللازمة لتقديم موارد وخدمات عالية الجودة في البحث والتدريس والتعلم. ومن المتصور أن هذه المبادئ والقواعد التوجيهية سوف تُستخدم استخدامات عديدة،

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....  
منها على سبيل المثال في: المراجعة الداخلية والخارجية، والاعتماد، والتقييم الذاتي المركز  
لتوجيه التحسين المستمر (٥٢ : ٣ - ٤).

وقد تمت هيكلة هذه المبادئ والقواعد التوجيهية في الشكل التالي:



الأولويات الإستراتيجية في الشكل السابق هي بيانات عالية المستوى تعكس الأولويات الإستراتيجية في الخطط الإستراتيجية للجامعة، وتهدف إلى إظهار الدور الذي تؤديه المكتبة في مساعدة الجامعة على تحقيق رسالتها، وكل أولوية إستراتيجية تدعمها مجموعة من المبادئ عبارة عن بيانات عالية المستوى توجه الممارسة، كما يتم توفير قواعد توجيهية لكل مبدأ توضح الأبعاد المختلفة لهذا المبدأ، ولتوضيح نوع الأدلة التي تثبت أن القاعدة التوجيهية تم استيفائها، يمكن تطوير مؤشرات لهذه القواعد، وقد تختلف هذه المؤشرات حسب نوع المكتبة، ومجال تركيز الجامعة التابعة لها المكتبة. وحُدِّدت هذه الأولويات الاستراتيجية من خلال مراجعة عينة من الخطط الإستراتيجية للجامعات الأسترالية ومقابلات مع الأطراف المعنية. وأكد هذا أن المكتبات بحاجة إلى أن تكون قادرة على إثبات قيمتها لرسالة المنظمة التابعة لها، وأن "رسالة المنظمة يجب أن تكون المحرك لمعايير المكتبة". ومن هنا تركز الأولويات الإستراتيجية على الأولويات الإستراتيجية الجامعية المشتركة التالية (٥٢ : ٥ - ٧):

- نواتج التعلم والتدريس والبحث: حيث تعمل المكتبات فيها على تقوية وتدعيم هذه النواتج، ويشمل ذلك إثراء خبرة التعلم للطلاب وإعدادهم لوظائف ناجحة ومتكيفة في المهن أو الوظائف الناشئة.
- إنشاء معرفة جديدة: حيث ينصب عمل المكتبات فيها على تشجيع إنشاء ونشر المعرفة الجديدة من خلال إثراء إنتاجية البحوث وتخطيطها وأثرها.
- إدارة أصول الجامعة بطريقة مستدامة وفعالة: حيث تعمل المكتبات على تنمية مؤسسة ديناميكية مستدامة وخاضعة للمساءلة (بما في ذلك خدماتها ومساحاتها ومجموعاتها وموظفيها)؛ مما يضيف قيمة إلى الجامعة.

ولتحقيق الأولوية الاستراتيجية الخاصة بتدعيم نواتج التعلم والتدريس والبحث، تم وضع مجموعة من المبادئ التي وجهت الممارسة في هذه الاستراتيجية، وهي كالتالي (٥٢ : ٨ - ٩):

- تفهم المكتبة وتوقعها واستجابتها للأطراف المعنية المتنوعة واحتياجاتهم المعلوماتية.
- إتاحة الوصول إلى الموارد العلمية ذات الصلة والقابلة للاستخدام.
- توفير أنشطة وبرامج متخصصة بالإضافة إلى المشورة المهنية للخبراء؛ لتلبية احتياجات الأطراف المعنية.
- مساحة المكتبة ملائمة للغرض منها وقابلة للتكيف؛ لتيسر مساعي التعلم والتدريس والبحث.
- إتاحة تقنيات تكنولوجية ذات صلة لتيسير التعلم وإنشاء معرفة جديدة.
- وفيما يتعلق بتحقيق الإستراتيجية الثانية والخاصة بتشجيع إنشاء معرفة جديدة فتحدت مجموعة المبادئ الموجهة للممارسة داخلها فيما يلي (٥٢ : ١٠):
- زيادة المكتبة لقابلية اكتشاف مخرجات البحوث واستخدامها وتأثيرها من خلال قيادة المعلومات والتعاون وتطبيق خبرة إدارة المعلومات.
- تقوم المكتبة بدور رئيس في قياس الأبحاث الجامعية وزيادة تأثيرها ووضوحها.
- تأخذ المكتبة دورًا رائدًا في إدارة المعلومات العلمية للجامعة، وتسجيل مخرجات أبحاثها.
- تسهم المكتبة في الأولويات البحثية للجامعة من خلال تطوير معارف الباحثين ومهاراتهم البحثية.
- أما بخصوص الاستراتيجية الثالثة والأخيرة والخاصة بتنمية منظمة ديناميكية ومستدامة وخاضعة للمساءلة، فجاءت المبادئ التي توجه الممارسة داخل هذه الاستراتيجية كالتالي (٥٢ : ١١):
- المكتبة مؤسسة فعالة ومستدامة وخاضعة للمساءلة، وتتعامل مع احتياجات الجامعة وتستجيب لها.
- تسهم ثقافة المكتبة ومجموعات المهارات والمعرفة والخبرة المتنوعة التي تقدمها في الفعالية المؤسسية وتحقيق رسالة الجامعة.
- إتاحة المكتبة المادية والافتراضية للأطراف المعنية وتكون آمنة لهم.



وفيما يتعلق بالقواعد التوجيهية التي توضح أبعاد المبادئ السابق ذكرها، فقد اكتفى الباحثان بعرض بعض هذه القواعد حيث لا يتسع المقام هنا لذكرها جميعاً، ولذلك نذكر منها أن المكتبة (٥٢ : ٨ - ١١):

- تشارك في استراتيجيات إدارة المعلومات والسياسات وعمليات التخطيط، بما في ذلك تطوير المناهج الدراسية على المستوى المؤسسي، وعمليات اتخاذ القرارات بها قائمة على الأدلة.
- يوجد بها استراتيجية منشورة توجه التخطيط التشغيلي ووضع الميزانية، وتتماشى مع الخطة والرسالة الاستراتيجية للجامعة، ولديها أيضاً استراتيجيات قائمة لتحديد الاتجاهات الناشئة والمستحدثة والاستجابة السريعة لها.
- تُمكن أولويات البحث الاستراتيجي للجامعة من خلال إثراء دورة حياة البحث من خلال الخدمات المناسبة التي يتم التعبير عنها بوضوح وتوصيلها إلى الباحثين.
- تحدد وتقيّم المخاطر ولديها استراتيجيات قائمة للتخفيف من هذه المخاطر وإدارتها.
- تركز على العميل وعلى المستقبل، وتتميز ثقافتها بالمهنية والابتكار والتعاون (داخل الجامعة وخارجها)، ويستطيع جميع الطلاب في أي وقت الوصول إلى أنشطة وبرامج التعلم بها بما يتوافق مع متطلبات مقرراتهم الدراسية وطريقة دراستها واحتياجات التعلم الخاصة بهم.
- توفر برامج تعليمية وتدريبية لتمكين الأطراف المعنية من بناء مهارات محو الأمية الرقمية والأكاديمية والبحثية المعاصرة.
- تدعم بيئة التعلم بها - سواء كانت مادية أو افتراضية وما يرتبط بها من أنشطة - التفاعلات الأكاديمية بين الطلاب خارج التعليم الرسمي.
- تبني علاقات مع هيئات وشبكات المعلومات ذات الصلة على الصعيدين الوطني والدولي وتحافظ عليها لضمان أفضل الممارسات، كما تتعاون مع المنظمات الأخرى لتمكين الحصول على موارد المعلومات لمستخدميها بطريقة فعالة من حيث التكلفة وفي الوقت المناسب.

- تعمل بنشاط مع المنظمات ذات الصلة (مثل: الناشرين، ووكالات الحفظ، ووكالات حقوق الطبع والنشر) للدفاع عن الجامعة والأطراف المعنية وضمان تلبية احتياجاتهم من المعلومات.
  - تقدم مشورة دقيقة وخبيرة ومهنية بشأن الوصول إلى المعلومات واستخدامها وإعادة استخدامها، وإدارتها لمجموعات وموارد المعلومات المنشورة وغير المنشورة الخاصة بالجامعة.
  - تتيح موظفيها للطلاب الذين يبحثون عن مساعدة فردية في دراساتهم، كما يتمتعون بالمهارة المناسبة وسريعي الاستجابة ومتمركزين حول العميل، كما تتوفر لهم فرص التطوير المهني لتطوير معارفهم ومهاراتهم والبقاء على اطلاع دائم بالاتجاهات والموارد التكنولوجية المستحدثة.
  - تدير مخرجات أبحاث الجامعة (بما في ذلك الرسائل العلمية) ونشر البيانات بشكل فعال وفقاً لمتطلبات الحكومة والجامعة، كما تمتلك نظاماً وتحافظ عليه للتسجيل الدقيق والمحدث لمخرجات البحوث الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والطلاب الباحثين.
- بالإضافة إلى ما سبق ذكره من أطر مرجعية خارجية لقياس جودة واعتماد المكتبات الأكاديمية الأسترالية، هناك أطر متنوعة ومتعددة أخرى تستخدمها المكتبات الأكاديمية بالجامعات الأسترالية لإدارة الجودة بها وقياس أدائها وتقييم خدماتها واعتمادها نذكر منها ما يلي:

### ٣- أنظمة إدارة الجودة ISO 9001:

تعد أنظمة إدارة الجودة (ISO 9001) معيار جودة شاملاً يمكن تطبيقه على أية مؤسسة في أي قطاع، وتم إصداره في عام (١٩٨٧) بالإضافة إلى الإصدار الحالي الذي تم نشره في عام (٢٠١٥)، وقد استخدم في عدد من المكتبات الجامعية لإدارة الجودة بها وإظهارها منذ تسعينيات القرن الماضي، وتتمثل مبادئ إدارة الجودة في هذا المعيار في: التركيز على العملاء، والقيادة، ومشاركة الأفراد، ونهج إدارة العمليات والتحكم فيها، والتحسين، وصنع القرار القائم على الأدلة، وإدارة العلاقات، كما يفصل ويشرح المعيار متطلبات إنشاء نظام إدارة الجودة، ويشمل وثائق، مثل: دليل الجودة، والمبادئ التوجيهية لإدارة شؤون الموظفين والموارد، وإجراءات التقييم (بما في ذلك عمليات الفحص والتدقيق

والإجراءات الوقائية)، والهدف من استخدامه هو الرصد الشامل للأدلة المتعلقة بالجودة في جميع عمليات المنظمة والتحكم بها، بهدف التحسين المستمر في تلبية احتياجات العملاء، ويمكن لهذا المعيار أن يوفر إطارًا لتوحيد إجراءات العمل وفقًا للتركيز الموجه نحو العميل، ومن الأمثلة على المكتبات الجامعية الحاصلة على شهادة (ISO 9001): جامعة ويسترن سيدني في أستراليا، وجامعة فيجي الوطنية بجمهورية جزر فيجي، وجامعة ميونخ التقنية (TUM) في ألمانيا (٤٤ : ٢١١).

#### ٤- إطار تميز الأعمال الأسترالي (ABEF):

يعد إطار تميز الأعمال الأسترالي ABEF النموذج الأسترالي الوحيد المعترف به دوليًا من خلال مجلس نماذج التميز العالمي الحصري، والذي تضمن المشاركة فيه وتؤكد أن ABEF إطارًا يعكس أفضل نهج للممارسات الدولية الرائدة في القيادة مستفيدة من النماذج الدولية الرائدة الأخرى مثل نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM، ومعايير بالدريدج Baldrige لتمييز الأداء في الولايات المتحدة، ومعايير الجودة في سنغافورة، ويتم التعبير عن الفلسفة الأساسية لـ ABEF في تسعة مبادئ لتمييز الأعمال، والتي يعد التطبيق الثابت لها أساسًا لتهيئة بيئة للأداء المستدام، وتعتبر المبادئ التسعة لتمييز الأعمال من القوانين التي يجب استخدامها كأساس للتنبؤ والتفكير، كما يتم تفسير مبادئ التميز في العمل وفقًا لإعدادات الأعمال الفردية باستخدام سبع فئات و(١٦) فئة فرعية أو عناصر، وتعمل الفئات الواسعة والعناصر الأكثر تحديدًا على تقسيم البنية المعقدة للمؤسسة إلى مكونات ملموسة يمكن مراقبتها وتحسينها بشكل منهجي ومنظم، وهذه الفئات هي: القيادة، والعملاء والأطراف المعنية، والاستراتيجية والتخطيط، والأفراد، والمعلومات والمعرفة، وإدارة العمليات والتحسين والابتكار، والنتائج والأداء المستدام (٧٣ : ١).

وتدير مؤسسة SAI Global (المعروفة سابقًا باسم المعايير الأسترالية) إطار تميز الأعمال الأسترالي ABEF كجائزة لإدارة الجودة الشاملة في الحكومات البلدية الأسترالية، والمؤسسات التجارية والمنظمات غير الهادفة للربح منذ عام (١٩٨٧)، ويعد ABEF شبيهًا بنموذج التميز في الأعمال التابع للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) لاحتوائه على معايير جودة مشابهة، ويمكن استخدام الـ ABEF من قبل المؤسسة لتسجيل أدائها وفقًا للمبادئ والأبعاد ضمن الفئات السابق ذكرها، وبالتالي تطوير عملية التخطيط والتنفيذ والتقييم

والتحسين، وكانت مكتبة جامعة ولونجونج Wollongong أول مكتبة تحصل على جائزة ABEF في عام (٢٠٠٠)، بعد ست سنوات من اعتماد الإطار، كما تم اختيار منهج الـ ABEF على وجه الخصوص لغرض المقارنة مع المنظمات الأخرى، ولتقديم دليل خارجي صالح لجودة المكتبة وقيمتها داخل الجامعة (٤٤: ٢١١ - ٢١٢).

#### ٥- مؤشرات أداء المكتبة ISO 11620 الصادر في (٢٠١٤):

قاد مجلس أمناء مكتبات الجامعات الأسترالية CAUL مجموعة سنوية من الإحصائيات شاملة المكتبات الأكاديمية الأعضاء فيه منذ عام (١٩٥٣)، وتطلب هذا الإجراء من المكتبات تحديد وتسجيل الإحصاءات حول مجموعة من المدخلات والمخرجات والعمليات، ويمكن للمكتبات الأعضاء بعد ذلك الاطلاع على سجل لبياناتهم بمرور الوقت، ومقارنة بياناتهم بالمؤسسات الأخرى، وتعد مؤشرات أداء المكتبة (ISO) 11620 إطارًا مهمًا للاستفادة من جميع هذه البيانات الإحصائية لإظهار الأداء والجودة بطريقة هادفة، وتم اختبار مؤشرات الأداء الموضحة في المعيار من خلال الاستخدام الواسع في المكتبات أو في البحوث العملية، ويعتبر هذا المعيار قيمًا للمكتبات الراغبة في التعبير عن أدائها في شكل معتمد دوليًا وقوي مهنيًا. ويمكن استخدام نتائج تطبيق هذا المعيار في تقديم التقارير إلى الإدارة العليا، وفي التسويق، وفي وضع وتحديد أهداف التحسين المستمر، وهناك أربعة مجالات لإدارة الجودة مبينة في المعيار، هي (٤٤: ٢١٢):

- الموارد والبنية التحتية: ما الخدمات التي تقدمها المكتبة؟
- الاستخدام: كيف يتم قبول الخدمات والتصديق عليها؟
- الكفاءة: هل تقدم الخدمات بفعالية من حيث التكلفة؟
- الإمكانيات والتطوير: هل هناك إمكانيات كافية للتطوير المستقبلي؟

#### ٦- معيار طرق وإجراءات تقييم أثر المكتبات ISO 116439 الصادر في (٢٠١٤):

تم تصميم معيار (ISO 16439) لتقييم أثر المكتبة على الأفراد أو المجتمع، ويشير الأثر إلى تغير ملموس أو غير ملموس في فرد أو مجموعة ناتج عن استخدام خدمات المكتبة أو التواصل معها، ويهدف هذا المعيار إلى توحيد التعريفات لتقييم الأثر، ووصف ومواءمة الطرق التي تم اختبارها، والتي حققت نتائج مهمة وذات معنى، ويعد مفهوم الأثر وثيق الصلة بالمكتبات الأسترالية، خاصة في الأجندة الوطنية للابتكار والعلوم التابعة للحكومة

الأسترالية. فأحد مكونات هذه الأجندة هو "قياس أثر ومشاركة البحوث الجامعية"، والمعيار هو إحدى الأدوات التي يمكن للمكتبات استخدامها لتشغيل قياس الأثر والإسهام في البيئة الأكبر لقياس الأثر في التعليم العالي، ولا شك في أن استخدام إطار ABEF والمعايير الدولية الموضحة أعلاه يمكن أن يساعد المكتبات الأكاديمية في ضمان أن أنشطة إدارة الجودة الخاصة بها تسترشد بأفضل الممارسات والمعايير المعترف بها، ومن خلال التوافق مع هذه الأطر والمعايير أو الحصول على اعتراف رسمي منها بضمان الجودة يمكن للمكتبات أن تُعزز استباقياً جودتها في مؤسساتها لدى أعضاء هيئة التدريس والمديرين التنفيذيين، وفي خارجها لدى الطلاب المستقبليين والمجتمع، والأهم من ذلك أن الأطر يمكن أن توجه عملية اختيار أساليب تقييم الجودة، وتسمح في الوقت نفسه للمؤسسة بفهم البيانات والمعلومات المتعلقة بالجودة، والتي تدخل في المكتبة من خلال قنوات متعددة ومختلفة (٤٤):

(٢١٣ - ٢١٤).

وفي ضوء أطر التقييم السابقة تستخدم المكتبات الأكاديمية بالجامعات الأسترالية أدوات لتقييم أدائها وجودة خدماتها؛ وذلك لتحديد الواقع الفعلي لما تقدمه من خدمات، وتعرّف مدى إسهامها في تحقيق رسالة المؤسسة التابعة لها، والتحقق من كفاءة وفعالية الأداء من خلال التركيز على مستخدمي المكتبة والأطراف المعنية الأخرى، ولذلك فإن استطلاعات رأي المستخدم هي أكثر الطرق فعالية لقياس رضا المستخدم عن الخدمة التي تقدمها له المكتبة. ويُعد الطلاب أحد أهم الأطراف المعنية في الجامعة، ويتم إشراكهم من خلال تقديم ملاحظاتهم في الاستطلاعات، وبعض الجامعات لديها عضوية للطلاب في اللجان الحاكمة، كما تم اقتراح استراتيجيتين لتحسين مشاركة الطلاب في الجودة على المستوى الوطني، الأولى: تشمل الطلاب كجزء من تكوين لجنة المراجعة الخارجية للجودة في المستقبل على غرار النهج المستخدم في المملكة المتحدة، والثانية: تشكيل منتدى وطني للطلاب يُمكن الحكومة من الاستماع إلى آراء الطلاب من مختلف الجامعات وكليات التعليم العالي الخاصة، وتعتمد عضوية منتدى الطلاب على اهتمام كل من الطلاب المحليين والدوليين (٨٩: ٤٨٢)، ومن أهم الأدوات التي تستخدمها المكتبات كمؤشرات لجودتها ومقياس لمعرفة مستوى أدائها والمستندة إلى آراء الطلاب هو المزود الاسترالي للاستطلاعات والاستشارات التعليمية.

## ٧- المزود الأسترالي للاستطلاعات والاستشارات التعليمية InSync:

يعد استطلاع (InSync) من أحدث استطلاعات العميل التي انتهت منها جامعة فيكتوريا، والذي تجريه شركة محلية أسترالية تُدعى InSync Surveys، ويُدار من قبل معظم الجامعات الأسترالية منذ سنة (٢٠٠٠) سنويًا أو مرة كل ثلاث سنوات وبشبه استطلاع LibQUAL تمامًا، ويسأل العملاء سلسلة من الأسئلة التي تغطي مجالات الخدمات الرئيسية التي تقدمها الجامعة، مثل: التوظيف، والموارد، والمرافق، والبيئة، والاتصالات، ويطلب كل سؤال من العملاء ترتيب توقعاتهم وفقًا لأدائنا المتصور، ثم يتم تقييم النتائج بواسطة الـ InSync ويتم تجميع التقرير، وأصبحت المجالات التي تم تحديدها على أنها توضح وجود فجوة واضحة بين التوقعات والأداء ذات أولوية باعتبارها مجالات للتحسين (١٠٦: ٨٠)، كما تستخدم المكتبات ذات الممارسة الأفضل، بما في ذلك المكتبات الأعضاء في مجلس أمناء مكتبات الجامعات الأسترالية CAUL، بانتظام استطلاع رأي عميل المكتبة "Library Client Survey" للبحث في آراء المستخدمين لفهم متطلباتهم وتشجيع التحسين المستمر، وتتم مراجعة هذه الأداة باستمرار للتأكد من صحتها وموثوقيتها (أي: صدقها وثباتها) فيما تقيسه، كما تُستخدم نتائج الاستطلاع لتحسين خدمة المكتبة ورضا المستخدم، ودعم دراسات الحالة لبناء مصداقية من أجل التمويل وتقديم دليل لعمليات فحص الجودة الداخلية والخارجية (٧٢: ١).

وقد تجاوزت شركة InSync Surveys حدودها الوطنية الأسترالية إلى الدولية، حيث قامت مكتبات جامعة هونج كونج Hong Kong بدءًا من عام (٢٠١٠) بتوظيف خدمات المزود الأسترالي InSync، والتي تتوفر منها بسهولة خدمات إحصائية، مثل: تجميع البيانات والقياس المقارن مع المؤسسات النظرية، وتساعد النتائج التي يتم تقديمها في شكل تحليل الفجوات (أي الفرق بين تصور المستخدم عن أداء المكتبات والأهمية التي يعلقها المستخدمون على نطاق الخدمات) من InSync إدارة المكتبات في تشخيص المجالات التي تنجح فيها مكتبات الجامعة أو تفشل في الوفاء بتوقعات المستخدم، كما تجذب التعليقات المتكررة اهتمامًا كبيرًا من الإدارة، ويتم إجراء تحليل متعمق لاكتشاف سبب استمرار بعض المشكلات في إزعاج المكتبات وكيفية حلها على المدى الطويل (٥٦: ٣٩).

### ثالثاً- المملكة المتحدة The United Kingdom:

تم تأسيس ضمان الجودة في المملكة المتحدة على مبادئ التنظيم التعاوني بين الحكومة والمؤسسات، آخذاً في اعتباره الاستقلال الأكاديمي لهيئات منح الدرجات الجامعية؛ مما يعطي هذه الهيئات والمؤسسات مجالاً لتصميم البرامج وتقديمها ومنحها وفقاً لأطر الإدارة المحلية الخاصة بها. وتراجع وكالة ضمان الجودة (QAA) مؤسسات التعليم العالي وفقاً لطرق مراجعة محددة، باستخدام فرق مراجعين نظراء مستقلين وغير متحيزين، وكذلك مراجعي الطلاب المعينين من جميع قطاعات التعليم العالي بالمملكة المتحدة، ويعتمد استخدام مراجعة النظير على تاريخ المملكة المتحدة في الفحص الخارجي واستخدام الأكاديميين النظراء كحكام لائقين وجديرين للجودة والمعايير، كما تقوم فرق المراجعة أيضاً بسلسلة من التوصيات وتحديد ميزات الممارسة الجيدة، بالإضافة إلى أنه يمكن لطريقة مراجعة التعليم العالي (HER) المستخدمة في إنجلترا وويلز وأيرلندا الشمالية تأكيد الإجراءات التي تتخذها المؤسسة لمعالجة أوجه القصور (٥٨ : ٢٧ - ٢٨).

وتعد وكالة ضمان الجودة هي الهيئة المسؤولة عن ضمان وتحسين جودة التعليم العالي في المملكة المتحدة، وتُجري الوكالة مراجعة لجميع مؤسسات التعليم العالي، سواء كانوا جامعات أو كليات التعليم الإضافي أو مقدمي التعليم العالي من القطاع الخاص الذين يتمتعون بسلطات منح الدرجات الجامعية، وتخضع هذه المؤسسات لطرح أسئلة حول خدمة مكتبتها ودورها في تعزيز فرص التعلم لطلابها، ويتم الحكم على جودة فرص التعلم وعلى التحسين في هذه المؤسسات باعتبارها جزءاً من منهجية المراجعة، وجميع مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة تخضع برامجها لشكل من أشكال المراقبة السنوية من قبل قانون الجودة الخاص بوكالة ضمان الجودة (٤٦ : ١٩ - ٢٢).

وهناك العديد من الطرق والمنهجيات المختلفة لقياس نشاط المكتبة الأكاديمية وتقييم فعالية الخدمة بها، فلا توجد طريقة واحدة صحيحة، ولكن هناك طرق متعددة لها أهداف متنوعة، وهي تنظر في جوانب مختلفة من تقديم الخدمات والمكتبات، ومع ذلك فإن الجمع بين جميع هذه الطرق والرؤى المختلفة يقدم صورة واسعة النطاق ومتعمقة لجودة المكتبة الأكاديمية، ومن الأهمية أن تكون المقارنة المعيارية مع المكتبات الأخرى والقطاعات الأخرى أساسية وجوهرية، وذلك إذا أُريد للمكتبات الأكاديمية أن تبتكر وتحقق أفضل الممارسات، كما

أن المكتبات لا تجمع البيانات والأدلة فحسب، بل تعمل أيضًا عليها باعتبارها جزءًا من عملية التحسين المستمر، وذلك باستخدام هذه البيانات لتحسين الأداء التنظيمي وتطوير المبادرات من أجل تلبية احتياجات المستخدمين ودعم جهود التأيد من أجل التمويل (٨١: ٢٨١ - ٢٨٣).

وتتبنى بعض المكتبات الأكاديمية معايير وأنظمة لإدارة الجودة لضمان أن تكون عمليات الجودة الخاصة بها قوية وملائمة، وللسعي نحو تنفيذ وإظهار قدر أكبر من الكفاءة والتحسين المستمر للأطراف المعنية (بالمكتبة) وزيادة القيمة والرضا للعملاء. وتشمل الأمثلة استخدام: معيار الأيزو (ISO 9001)، وإدارة الجودة الشاملة TQM، ومعيار نموذج التميز الأوربي الصادر عن المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM، ونشر وظيفة الجودة QFD، وستة سيجما (Six Sigma) (٧٩: ١٨١ - ١٨٢)، بالإضافة إلى استخدام برنامج ليبقوال+ (LibQUAL+)، حيث إن أول استخدام واسع النطاق له خارج أمريكا الشمالية (الولايات المتحدة وكندا) كان في المملكة المتحدة، بدايةً في جامعة كرانفيلد (Cranfield University)، ومؤخرًا ساعد مدير جامعة يورك (University of York) - وهو مفكر ومن كبار المدافعين عن جودة خدمة المكتبة - في تسهيل استخدام البروتوكول في أوروبا (٦٦: ١)، وتتبنى المكتبات الأكاديمية بجامعة المملكة المتحدة أطرًا متعددة ومتنوعة لاعتمادها وتقييم جودتها، منها:

#### ١- بروتوكول (ليبقوال+) LibQUAL+

يمنح برنامج (ليبقوال+) مستخدمي المكتبة فرصة لإخبار المسؤولين عنها بالموضع الذي تحتاج فيه خدماتها إلى التحسين، وبالتالي يمكن الاستجابة لتوقعات المستخدمين وإدارتها بشكل أفضل من قبل القائمين على إدارة المكتبة، كما يمكنهم من تطوير خدماتها لكي تلبي توقعات هؤلاء المستخدمين بشكل أفضل من خلال مقارنة بيانات مكتبتهم مع بيانات المكتبات المناظرة، وفحص ممارسات تلك المكتبات، والتي يتم تقييمها (إلى حد كبير) من قبل مستخدميها، فضلًا عن أن برنامج (ليبقوال+) يعد فرصة لكي تصبح المكتبة جزءًا من مجتمع معني بتطوير التميز في خدمات المكتبات (٦٧: ١).

بالإضافة إلى أن الوقت والجهد المبذولين في إدارة المسوحات والدراسات الاستقصائية والاستجابة لها على المستويين الداخلي والوطني (على سبيل المثال: الاستطلاع الوطني لرأي



الطلاب في المملكة المتحدة (NSS) هو سعي نحو تحديد رضا العملاء والاستجابة لاحتياجاتهم والحفاظ على المكانة المؤسسية، كما أن إنجاز معيار (مثل: تميز خدمة العملاء) يمكن أن يسهم في تطوير موظفي الجامعة وجودة الخدمة المقدمة، وأيضًا يمكن أن يكون له مزايا تنافسية (٨٠: ١٢)، ويتم الاستعانة ببيانات الـ NSS كأدلة على التغذية المرتدة والتقييم الخاص بالمكتبات في المراجعة الخارجية، وعلى مدى توافر موارد التعلم وسهولة الوصول إليها (٥٨: ٣٤ - ٣٥).

## ٢- الاستطلاع الوطني لرأي الطلاب NSS:

هو عبارة عن دراسة استقصائية على نطاق المملكة المتحدة تطبق على طلاب التعليم العالي في السنة النهائية لإعطاء ملاحظاتهم ونقدم حول مقرراتهم الدراسية. ويدير مكتب الطلاب (OfS) استطلاع الرأي نيابة عن هيئات التمويل والتنظيم الأربعة في المملكة المتحدة والتعليم الصحي بإنجلترا، ويعد الاستطلاع مكونًا رئيسيًا من عناصر ضمان الجودة والمشهد التنظيمي الأوسع في التعليم العالي في المملكة المتحدة، والمشاركة في الاستقصاء إلزامية لمقدمي خدمات التعليم العالي (٩٥: ٤)، كما يعتبر الاستطلاع من منظور المكتبة أحد المقاييس المهمة والمفيدة لرضا الطلاب عن المكتبة، وعلى المستوى المؤسسي يعد أحد المقاييس المستخدمة لتقييم الأداء الكلي إلى جانب معايير أخرى، مثل: مراجعة وكالة ضمان الجودة، ونتائج إطار التميز البحثي، والاستقصاءات الداخلية لرضا الطلاب، ومؤشرات الأداء الرئيسية على مستوى الجامعة، وتراقب بعض الجامعات أيضًا جوانب مختلفة من خبرة الطلاب باستخدام مقياس الطلاب (Student Barometer)، والمقياس الدولي للطلاب (ISB) (٧٨: ٩٤ - ٩٥).

## ٣- معيار "تميز خدمة العملاء" CSE:

لتوفير أداة عملية لقيادة التغيير المُركَّز على العملاء لجميع المؤسسات، فقد طُوِّر معيارًا لتمييز خدمة العملاء، وهو عبارة عن مزيج من نماذج بحثية وإدارية وتشغيلية، وأهم ما فيه هو الخبرة العملية في تقديم الخدمات، كما تم تصميم المعيار خصيصًا لتقديم فوائد حقيقية لجميع المنظمات، بغض النظر عن الحجم أو القطاع الذي تعمل فيه، ويتضمن إرشادات وتوجيهات للمساعد في تحديد الأدلة داخل كل عنصر، ويركز بشكل خاص على تقديم الخدمة، وحسن التوقيت، وجودة المعلومات والوصول إليها، وكفاءة الموظفين المهنية

وتصرفاتهم، بالإضافة إلى التركيز على تطوير رؤية العميل وفهم خبرة المستخدم والقياس القوي لرضا الخدمة، ولذلك صمم المعيار للعمل على ثلاثة مستويات متميزة الأول: كمحرك ودافع للتحسين المستمر، بالترخيص للمؤسسات بإجراء تقييم ذاتي لقدراتها، فيما يتعلق بتقديم خدمات تركز على العملاء، ومن خلال تحديد مجالات وأساليب التحسين، الثاني: كأداة لتطوير المهارات من خلال السماح للأفراد والفرق داخل المؤسسة باكتشاف واكتساب مهارات جديدة في مجال التركيز على العملاء وإشراكهم، وبالتالي بناء قدراتهم على تقديم خدمات محسنة، أما المستوى الثالث: التحقق من الإنجاز تحققاً مستقلاً عن طريق السماح للمؤسسات بالسعي للحصول على الاعتماد الرسمي للمعيار وإظهار كفاءتها، وتحديد المجالات الرئيسية للتحسين والاحتفال بنجاحها (٥٤ : ٤).

ومن خلال التركيز على خبرة الطالب، بدلاً من مقدم الخدمة، يمكن جمع الأدلة حول التأثير في مراحل مختلفة من رحلة الجودة، وبالتالي يمكن تقييم فرص تعلم الطلاب بطريقة شاملة، باستخدام إطار متسق وملائم للغرض، كما يمكن أن تستخدم الاستطلاعات ليس فقط لتقديم لمحة عن رأي الطلاب، ولكن أيضاً باعتبارها فرصة لإجراء دراسة طولية للخدمة (٤٦ : ٢٠)، ووضعت العديد من المكتبات الأكاديمية مجموعة من آليات خدمة العملاء في موضعها الملائم للطلاب والعملاء الآخرين، وتتضمن الأمثلة: "مواثيق المكتبة" أو "مواثيق الطلاب" التي تحدد ما يمكن للمستخدمين توقعه من الخدمة وما هو متوقع منهم، ومعايير الخدمة التي تحدد مستوى تقديم الخدمة وتوافرها، ومخططات وإجراءات تزويد المستخدمين بفرص تقديم التعليقات والاقتراحات والشكاوى بخصوص الخدمات المقدمة، وتماشياً مع الممارسات الجيدة لجودة الخدمة تُعد مراقبة الأداء ومراجعته ورفع التقارير بشأنه، ونتائج هذه المواثيق والمعايير والمخططات أمراً ضرورياً للتفاعل مع العملاء وإظهار التحسين المستمر (٧٨ : ٩٤).

#### ٤- المذكرة المعاونة Aide Mémoire الصادرة عن UCISA وSCONUL:

أصدرت مجموعة عمل "رابطة نظم معلومات الجامعات والكليات UCISA" و "جمعية مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية SCONUL" المعنية بضمان الجودة "المذكرة المعاونة" Aide Mémoire لمساعدة مراجعي وكالة ضمان الجودة عندما يقومون بتقييم موارد التعلم وفقاً لإجراءات المراجعة الأكاديمية، وتهدف هذه المذكرة إلى تكملة التوجيهات

الواردة في كتيب وكالة ضمان الجودة للمراجعة الأكاديمية، وقد أتاحتها وكالة ضمان الجودة لرؤساء المراجعة عند تدريبهم على مراجعة المواد والموضوعات الدراسية، كما توفر هذه المذكرة قائمة مراجعة عامة للقضايا التي يتعين استكشافها لدى مقدمي خدمات المكتبة والخدمات الحاسوبية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، وهذه القضايا تختص ب: الإستراتيجية والتخطيط والاتصال، والتقييم والتغذية المرتدة، وتوفير المقررات التي يتم تقييمها من حيث صلة وملاءمة مواد التعلم وتوافرها وسهولة الوصول إليها، بالإضافة إلى دعم المستخدم (٧٧: ١ - ٣)، ومن أمثلة الأدلة المقدمة للمراجعين الخارجيين (٥٨: ٣٣ - ٣٦):

- وثيقة استراتيجية قائمة بذاتها محددة بوضوح لبند المكتبات، أو قسم مخصص ضمن إستراتيجية أوسع.
- أمثلة على المحتوى المرتبط بالمكتبة في إطار الرقابة السنوية من خلال المقررات الدراسية والأقسام والكليات.
- بيانات استطلاع رأي الطلاب والموظفين الداخلية التي تم جمعها من قبل المكتبات نفسها.
- خطط عمل تستجيب للتغذية المرتدة من الطلاب والموظفين حول الوصول إلى الموارد، وكاستجابة لنقدهم أو عدم رضاهم عن الوضع الحالي والمثبت من خلال بيانات المسح أو مجموعات التركيز.
- بيانات استخدام المكتبة و(الكتالوج).
- تقارير من مستخدمي الخدمة أو محاضر لجان خدمات المكتبة أو مجموعات العمل.
- وثائق التحقق من صحة المقررات الجديدة التي تعكس عملية التخطيط لتأمين موارد تعليمية إضافية.
- تقييم توفير التعلم عن بُعد للطلاب غير المتفرغين وأيضًا للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ترتيبات تعريف الطلاب بالمكتبة وخدماتها.
- أدلة وتوجيهات ونصائح حول خدمات المكتبة.
- عمليات من أجل موازنة خطط تطوير الموظفين مع السياق الاستراتيجي ومع اتجاهات التغذية المرتدة للمستخدمين.

- تدريب مخصص أو عام للموظفين والطلاب على مهارات المعلومات والمعرفة الرقمية.

## ٥- قانون جودة التعليم العالي (QC)

يتوقع ضمان الجودة أن تأخذ المؤسسات في الاعتبار قانون جودة التعليم العالي في المملكة المتحدة، والذي يشتمل على أطر وطنية لمؤهلات التعليم العالي، وبيانات المعايير القياسية للمواد الدراسية، وسلسلة من الفصول لمقدمي الخدمات بشأن وضع جودة ومعايير تقديم التعليم العالي والحفاظ عليها وضمانها، ويسهم ذلك في توفير النقاط المرجعية الخارجية لضمان جودة التعليم العالي، والتي طورت بالشراكة بين مؤسسات التعليم العالي (٥٨ : ٢٧).

وينتظر قانون الجودة (QC) من مقدمي التعليم العالي أن يكون لديهم عمليات رسمية للتصديق على البرامج، وهذا جزء لا يتجزأ الآن من إجراءات وسياسات ضمان الجودة في معظم المؤسسات، وعادة ما يكون التصديق على البرنامج وإقراره عملية من مرحلتين: تأخذ المرحلة الأولى شكل ترخيص لتخطيط مُجمل قد لا يشمل المكتبة الأكاديمية مباشرة؛ أما في المرحلة الثانية -والخاصة بالتحقق الرسمي من البرنامج والتصديق عليه- ينبغي إشراك خدمة المكتبة؛ لأن الخدمة هي المفتاح لضمان تقديم خبرة ممتازة للطلاب من خلال توفير فرص التعلم لهم، وقد تتضمن عملية التحقق من صحة ومستوى فاعلية البرنامج عضواً من أعضاء خدمة المكتبة الأكاديمية ربما يكون أمين مكتبة متخصصاً في موضوعات البرنامج (librarian subject)، باعتباره عضواً مختصاً في فريق التقديم، أو التحقق الافتراضي - الذي أصبح أكثر شيوعاً - من صحة وفاعلية البرنامج لدى موظفي المكتبة الذين يقدمون تعليقات حول إمكانية دعم البرنامج المقترح والتأثير على الموارد (٤٦ : ١٧).

ويركز القسم "ب" من قانون الجودة على فرص تعلم الطلاب، فمن خلال مجموعة التوقعات المحددة والمبينة في قانون الجودة تثار أسئلة حول فرص تعلم الطلاب وكيف تلبى خدمات المكتبة احتياجات التعلم لدى الطلاب، وقد ترغب عملية مراجعة التعليم العالي في فحص ومراجعة التوقع "ب٣" (التعلم والتدريس) لمعرفة كيف تتيح المكتبة إمكانية تحقيقه، فعلى سبيل المثال: ما مؤهلات وخبرات موظفي المكتبة؟ وكيف يتم تحديد وتلبية احتياجات تطويرهم، وتقييم الخدمة، وبيئة التعلم (المادية والافتراضية والاجتماعية)، والدعم المقدم للطلاب؟ وهل لخدمة المكتبة دور في تطوير الكادر الأكاديمي للمؤسسة؟ وكيفية تقويمه؟ وفي مراجعة التوقع "ب٤" (تمكين الطلاب من التطور والإنجاز) قد يحتاج مقدمو خدمات المكتبة

إلى توضيح دورها في ذلك، خاصة عندما يكون لديها مدخلات في تطوير مهارات الدراسة، والمعرفة الرقمية، ومهارات البحث، كما أنه من ضمن هذا التوقع طرح أسئلة حول جودة ومدى ملائمة مصادر التعلم والدعم المقدم للطلاب لتمكينهم من استخدامها (٤٦ : ٢٣)؛ لأنه إذا كان الهدف المرجو من الطلاب أن يكونوا متعلمين مستقلين، فإنه في حالات كثيرة تكون المكتبة والموارد المرتبطة بها هي التي تمكنهم من الاكتشاف والتعلم، ويؤسس التوقع "ب٤" على أن "مؤسسات التعليم العالي لديها استعداد لرصد وتقييم الترتيبات والموارد التي تمكن الطلاب من تطوير قدراتهم وإمكانياتهم الأكاديمية والشخصية والمهنية"، ويشجع المؤسسات على إقامة روابط بين الخدمات المهنية للمؤسسات والأقسام الأكاديمية (٥٨ : ٢٩).

### ٦- الهيئات المهنية والتشريعية والتنظيمية (PSRBs):

يجوز للهيئات المهنية والتشريعية والتنظيمية (PSRBs) في المملكة المتحدة فرض متطلبات على المكتبات كجزء من عملية الاعتماد، وعادةً ما يتم تحديد هذه المتطلبات أثناء التحقق من الصحة والفاعلية أو المراجعة الدورية، بالإضافة إلى أن بعض هذه الهيئات تكون أكثر استباقية من غيرها في زيارة المؤسسات للتحقق من أشياء، مثل: مقتنيات المكتبة، والبعض الآخر يقبل قاعدة بيانات (٤٦ : ٢٢)، وهذه الهيئات عبارة عن مجموعة متنوعة من هيئات أصحاب العمل والهيئات المهنية والجهات المنظمة وذوي السلطة القانونية على مهنة أو مجموعة من المهنيين، وتشارك هذه الهيئات في التعليم العالي كمنظمين، أو لاعتماد أو إقرار المقررات الدراسية التي تفي بالمعايير المهنية (٧١ : ٢)، كما تتم الاستعانة بالتغذية المرتدة من زيارة هذه الهيئات، ومراجعة تقارير هذه الزيارة، بالإضافة إلى مراجعات الجودة الخارجية الأخرى على مستوى القسم العلمي أو المجال المعرفي أو على مستوى المادة الدراسية كأمثلة لأدلة على مدى ارتباط موارد ومواد التعلم وتوافرها وسهولة الوصول إليها (٥٨ : ٣٤ - ٣٥).

وأصدرت معظم المكتبات الأكاديمية تقريراً سنوياً وبيانات تضمنت المدخلات (مثل: عدد الكتب التي تم شراؤها، وعدد المجلات المشترك بها، وعدد المقاعد الدراسية المتاحة) والمخرجات (مثل: عدد الكتب المعارة، وعدد طلبات الاستعارة بين المكتبات التي تم التعامل معها). ورغم التقييدات فيجب عدم التقليل من قيمة بيانات المدخلات والمخرجات الأولية للمكتبات الأكاديمية مع الاستخدام المستمر في مراقبة الأداء والسياسات، وفي تطوير

مؤشرات الأداء الرئيسية، وفي وضع معايير مقارنة مع المؤسسات المماثلة، وفي التأييد والدعم الداخلي للجامعة عند السعي إلى حماية خدماتها أو تحسينها أو تعزيزها ، كما قامت المكتبات الأكاديمية في الآونة الأخيرة، برحلة جودة بداية من استخدام قياسات بسيطة نسبياً لهذه المدخلات والمخرجات مروراً بدراسة أوسع للجودة باستخدام مفاهيم، مثل: رضا العميل وجودة الخدمة، وانتهاءً بفحص النواتج والقيمة والأثر (٧٩: ١٨٢ - ١٨٣)، ومن المهم أن نفهم بدقة ماهية النواتج التي تضعها المكتبة لتحقيقها، ومن ثم البحث عن إجراءات مناسبة لقياس تلك النواتج، أما بالنسبة للمستقبل سيتم اعتماد نهج مختلط للجودة يستخدم مقاييس كمية للنواتج إلى جانب مقاييس كيفية لقياس كلٍّ من: الرضا والأثر على حدٍ سواء؛ لتوفير مؤشرات أكثر قوة وصموداً لإسهام المكتبة في الأولويات المؤسسية (٩٠: ١٠٨ - ١٠٩).

### **باستقراء خبرات الدول السابقة في اعتماد جودة المكتبات الأكاديمية بجامعاتها تتضح بعض الملامح المشتركة والشائعة التي تتميز بها عمليات وإجراءات الاعتماد وضمان الجودة لهذه المكتبات، ومنها:**

- التركيز في خدماتها ومرافقها ومجموعاتها على العميل أو المستخدم أو المستفيد، بل في بعض الدول كاستراليا ركزت على المفهوم الأوسع وهو الأطراف المعنية المختلفة (مثل: الطلاب والخريجين وأعضاء هيئة التدريس والموظفين ومجتمع الحرم الجامعي، والروابط المهنية ذات الصلة بالمكتبات، بالإضافة إلى الداعمين والمهتمين بالمكتبات الأكاديمية من المجتمع المحلي) مما يؤكد تجاوز هذه المكتبات الأكاديمية لأسوارها وجدرانها والاتصال بالمجتمع الأكاديمي الأوسع بل والمجتمع المحلي (والإقليمي والدولي في كثير من الأحيان)، كما ركزت على المستقبل مع الأخذ في الاعتبار التغيرات والتحديات التي يمكن أن تواجهها المكتبات الأكاديمية في المستقبل القريب والبعيد.
- الاهتمام بمفاهيم جديدة فيما يتعلق بمجال المكتبات بصفة عامة والمكتبات الأكاديمية بصفة خاصة، مثل: الأولويات الاستراتيجية للمكتبة، والاعتماد القائم على النواتج، وقيمة المكتبة وأثرها على المستخدمين، وفي تطوير التعليم والتعلم والبحث بالمؤسسات التابعة لها، ورضا العميل وتصوراتها عن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة الأكاديمية.
- لم تعتمد هذه الخبرات على قياس أو مقياس واحد لقياس الأداء أو الجودة داخل المكتبة الأكاديمية، بل تم الجمع بين أكثر من مقياس وأداة حتى تتمكن المكتبة الأكاديمية

والمسئولون عنها والمهتمون بشئونها من تكوين صورة كاملة ومفصلة وواضحة عن جودة خدماتها ومرافقها ومستوى الأداء بها، فمن الواضح أن هذه الخبرات اهتمت بالقياس الداخلي اهتمامًا واضحًا، ولم تكتف فقط بمقاييس هيئات الاعتماد بمعنى أنها ركزت في المقام الأول على القياس والمراجعة الداخلية لإثبات قيمتها وأثرها، كما أكدت استخدام وتطبيق أطر وطنية ودولية للجودة، مثل: أطر التميز والاستطلاعات الوطنية باعتبارها مؤشرات للأداء والجودة بها.

- الاهتمام بتطبيق الدراسات الاستقصائية والمسوح الاستطلاعية لمستخدمي المكتبة الأكاديمية؛ مما يوفر لإدارتها والقائمين عليها بيانات تفصيلية طويلة تساعدهم في التخطيط السليم لمستقبلها واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة والبيانات السليمة، والتي من شأنها أن تسهم في تطوير وتحسين خدماتها ومرافقها ومجموعاتها.
- التأكيد على دور المكتبة الأكاديمية التعليمي من خلال إتاحة برامج وخدمات تعليمية لمستخدميها والمستفيدين من خدماتها؛ من أجل خلق متعلمين ذوي معرفة معلوماتية ومتعلمين لديهم القدرة على التعلم الذاتي والمستقل؛ مما يؤدي إلى إيجاد مجتمع أكاديمي يسهم في إنشاء معرفة جديدة، وفي تطوير البنية المعلوماتية والمعرفية للأبحاث العلمية.
- أبرزت هذه الخبرات دور المكتبات الأكاديمية في دعم مستخدميها من ذوي الحاجات أو الاحتياجات الخاصة، والتأكيد على حقهم في الحصول على المعلومات والمعرفة بسهولة ويسر، وتوفير الخدمات والمرافق التي تتناسب واحتياجاتهم وتراعي متطلباتهم الخاصة.
- تعزيز التعاون بين المكتبات الأكاديمية فيما بينها من جهة وبينها وبين المكتبات العامة والخاصة والمدرسية من جهة أخرى، وذلك من خلال تفعيل أشكال وأنماط التعاون في الأنشطة المشتركة، وفي خدمات الاستعارة البينية لمجموعات ومقتنيات كلٍّ منها، وفي تبادل الزيارات للعاملين والمستخدمين فيما بينها.
- عدم إغفال دور المنظمات المهنية والتشريعية والتنظيمية في عمليات وإجراءات ضمان وتوكيد جودة المكتبات الأكاديمية واعتمادها.
- دمج أنشطة المكتبات الأكاديمية ضمن منظومة الأنشطة الطلابية بالكلية أو الجامعة؛ وذلك لتعزيز دورها وتوسيع نطاق مشاركتها في تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة التابعة لها.

- الاهتمام بجودة موارد التعلم بالمكتبات الأكاديمية من حيث مناسبتها للمستوى الدراسي سواء كان مرحلة جامعية أولى أو مرحلة الدراسات العليا، ومدى توافقها مع نواتج التعلم المستهدفة والمتوقعة، وأن تكون حديثة وموثوقاً بها، بالإضافة إلى سهولة الوصول إليها وكفايتها.
- التأكيد على دور المكتبة الأكاديمية في جمع البيانات والإحصاءات حول أدائها وآراء مستخدميها وتوقعاتهم وتحليلها ومقارنتها مع المكتبات الأكاديمية الأخرى؛ من أجل الاستفادة منها في وضع خطط عمل قائمة على الأدلة لتحسين الأداء وتطوير الجودة بها.
- تعزيز البعد الاجتماعي والأكاديمي في تفاعلات الطلاب بعضهم مع بعض خارج إطار الدراسة والتعليم الرسمي، من خلال: إتاحة عموميات المعلومات والتعلم، وخرائط دراسية جماعية، ومقاهي، وصلات اجتماعات للطلاب، وغيرها من مساحات التعلم الاجتماعي داخل المكتبة الأكاديمية.
- السعي نحو الحصول على جوائز التميز في الأداء أو في خدمة العملاء على المستوى الدولي وليس المحلي فقط، وتطبيق أطر ومعايير دولية للجودة والاعتماد؛ مما يساعد المكتبات الأكاديمية على اختيار أفضل وأنسب أساليب قياس وتقويم الجودة بها، وفي تعزيز خدماتها والترويج لها، وإثبات مكانتها داخلياً وخارجياً.

## الدراسة الميدانية:

- ١- **هدف الدراسة:** هدفت إلى تحديد واقع تحقق معايير الاعتماد في المكتبات الأكاديمية ببعض كليات جامعة المنيا المعتمدة وغير المعتمدة من وجهة نظر الطلاب ومديري وأمناء المكتبات.
- ٢- **أداة الدراسة:** تمثلت أداة الدراسة في استبانة لتعرف واقع تحقق معايير الاعتماد في المكتبات الأكاديمية ببعض كليات جامعة المنيا المعتمدة وغير المعتمدة - الموضحة بحدود البحث - من وجهة نظر الطلاب ومديري وأمناء المكتبات، وقد اتبع الباحثان الخطوات التالية في تصميم الاستبانة:
- مراجعة خبرات بعض الدول المتقدمة فيما يتعلق بمعايير الاعتماد الخاصة بالمكتبات الأكاديمية، والاطلاع على معايير اعتماد الهيئة القومية للجودة والاعتماد.



- الإفادة من الأدوات والمقاييس المتضمنة في البحوث والدراسات السابقة في مجال المكتبات الأكاديمية.
- الأداة في صورتها الأولية: تكونت الاستبانة من مجموعة من المفردات تترجم أهداف البحث لتمثل معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية في ضوء خبرات بعض الدول، وقد روعي في صياغتها الوضوح والموضوعية، وتكونت الاستبانة من أربعة محاور تمثل معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية، وهي: (إدارة المكتبة والفاعلية المؤسسية، القيم المهنية والعلاقات الخارجية، الدور التعليمي والبحثي للمكتبة، حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها)، وقد تمت صياغتها في صورتين: إحداهما للطلاب مكونة من (٧٣) مفردة، والأخرى لمديري وأمناء المكتبات مكونة من (٧٧) مفردة، حيث اقتصر معظم المفردات الخاصة بمعايير إدارة المكتبة في محور إدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية على مديري وأمناء المكتبات، أما باقي محاور الاستبانة فتم توزيعها حسب مناسبة العبارة لفئات التطبيق.
- التحقق من صدق الأداة: تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على (١٢) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة المنيا، حيث طُلب منهم إبداء الرأي في سلامة المفردات وانتمائها للمحاور وشمولها لموضوع البحث، فضلًا عن مقترحات أخرى بالإضافة أو الحذف، واتضح من تحليل استجابات السادة المحكمين وجود درجة عالية من الاتفاق حول صدق مفردات الاستبانة بصورتها. وقد رأى المحكمون حذف (٥) مفردات من الصورة الموجهة للطلاب، وتحويل (٣) مفردات إلى الصورة الخاصة بمديري وأمناء المكتبات، وحذف (٨) مفردات من الصورة الخاصة بمديري وأمناء المكتبات، فضلًا عن تعديل صياغة بعض المفردات. وقد قام الباحثان بإجراء التعديل المقترح، وتم التطبيق على الصورة النهائية للاستبانة بعد التعديل.
- ثبات الاستبانة: تم حساب ثبات الاستبانة من خلال تطبيقها على عينة من الطلاب بلغ عددها (٣٣) طالبًا وطالبة بالفرقة الرابعة، و(٣٢) من مديري وأمناء المكتبات من خلال معامل ألفا كرونباخ. وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وجد أن معامل ثبات الاستبانة بعد تحليل النتائج (٠,٨٩) بالنسبة للصورة الخاصة بالطلاب، و(٠,٨٥)

بالنسبة للصورة الخاصة بمديري وأمناء المكتبات؛ مما يعنى أن الاستبانة تتمتع بثبات عال.

- الصورة النهائية للأداة: بعد إجراء تعديلات السادة المحكمين، وحساب ثبات الاستبانة بصورتها، أمكن الوصول إلى الاستبانة في وضعها النهائي موزعة على أربعة محاور، وتشمل (٦٥) مفردة في الصورة الخاصة بالطلاب، و(٧٢) مفردة في الصورة الخاصة بمديري وأمناء المكتبات.

٣- **عينة الدراسة:** تم اختيار مجموعة من طلاب الفرقة النهائية ومديري وأمناء المكتبات ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة المنيا لتطبيق الاستبانة. وبلغ الإجمالي الفعلي للطلاب بعد استبعاد الاستبانات غير مكتملة الاستجابات (٧٩٥) طالبًا وطالبة بالكليات المعتمدة، و(٧١٦) طالبًا وطالبة بالكليات غير المعتمدة، أما مديرو وأمناء المكتبات فقد بلغ عددهم (٣٩) فردًا بالكليات المعتمدة، و(٣٧) فردًا بالكليات غير المعتمدة.

٤- **التطبيق الأساسي للأداة:** تم التطبيق خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي (٢٠١٧/٢٠١٨).

٥- **تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية:** بعد القيام بتفريغ بيانات الاستبانة، تمت المعالجة الإحصائية للنتائج كما يلي:

أ- تم حساب تكرارات استجابات عينة البحث تحت درجات (تتحقق بدرجة كبيرة- تتحقق بدرجة متوسطة- لا تتحقق)

ب- أعطيت أوزان نسبية لكل بديل من البدائل الثلاثة السابقة، وكانت (٣ . ٢ . ١) على التوالي.

ج- تم حساب نسبة متوسط الاستجابة لكل عبارة، وذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{مج ك} \times ١ + ٣ \times \text{مج ك} \times ٢ + ٢ \times \text{مج ك} \times ٣$$

$$\text{نسبة متوسط الاستجابة} = \frac{\text{مج ك} \times ١ + ٣ \times \text{مج ك} \times ٢ + ٢ \times \text{مج ك} \times ٣}{\text{عدد أفراد العينة} \times ٣}$$

عدد أفراد العينة  $\times ٣$

د- تعيين حدود الثقة لاستجابات العينة على عبارات الاستبانة كما يلي:

- تقدير نسبة متوسط الاستجابة لعبارات الاستبانة، حيث إن الأوزان الرقمية لمدى تحقيق عبارات الاستبانة من (٣ : ١)، فإن نسبة متوسط الاستجابة لعبارات الاستبانة، هي:

$$\text{نسبة متوسط الاستجابة} = \frac{2}{3} = 0,67 \text{ تقريبا.}$$

- الخطأ المعياري لنسبة متوسط الاستجابة لكل عبارة، وتم حسابه من القانون التالي (١٠ : ١٠٥):

$$\text{الخطأ المعياري} = \sqrt{\frac{أ \times ب}{ن}}$$

- حيث: (أ) نسبة متوسط الاستجابة لعبارات الاستبانة، و(ب) باقي النسبة المئوية من الواحد الصحيح، و(ن) عدد أفراد العينة.

- حساب حدود الثقة لنسبة متوسط الاستجابة لكل عبارة من عبارات الاستبانة من القانون التالي (٢٠ : ٣٢٠):

$$\text{حدود الثقة} = \text{نسبة متوسط الاستجابة} \pm \text{الخطأ المعياري} \times 1,96.$$

حيث إن درجة ١,٩٦ هي المساحة التي تحت المنحنى الاعتمادي عند درجة ثقة ٩٥%.

هـ- المعالجة الإحصائية لمعرفة دلالة الفروق بين المجموعات:

تم استخدام مقياس "ز" لتعرف الفروق الدالة بين استجابات الطلاب بالكليات المعتمدة

وغير المعتمدة، ومديري وأمناء المكتبات بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة، وتوضح المعادلة

التالية طريقة حساب (ز) (١٦ : ٢٠٥):

$$Z = \frac{ب_٢ - ب_١}{\sqrt{\frac{ب_١(ن_١ + ن_٢) + ب_٢(ن_١ + ن_٢)}{ن_١ ن_٢}}}$$

حيث: ب<sub>١</sub>: الوزن النسبي الأول. ب<sub>٢</sub>: الوزن النسبي الثاني.

$$ب = \frac{ن١ ب١ + ن٢ ب٢}{ن١ + ن٢}$$

ف = ١ - ب      ن١ عدد العينة الأولى.      ن٢ عدد العينة الثانية.

وتكون ز دالة عند مستوى ٠,٠٥ ، إذا كانت  $ز \leq ١,٩٦$

وتكون ز دالة عند مستوى ٠,٠١ ، إذا كانت  $ز \leq ٢,٥٨$

## ٦- تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

بعد إجراء المعالجة الإحصائية في ضوء استجابات عينة البحث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الخاصة بواقع تحقق معايير الاعتماد بالمكتبات الأكاديمية ببعض كليات جامعة المنيا من وجهة نظر الطلاب ومديري وأمناء المكتبات، وفيما يلي عرض لما تم التوصل إليه من نتائج:

## أولاً- آراء الطلاب ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة المنيا حول

### واقع تحقق معايير الاعتماد بالمكتبات الأكاديمية:

#### ١- إدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية:

جدول (١)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة  
حول المحور الأول (إدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
١	تطبق المكتبة نظامًا للتسجيل الإلكتروني باستخدام (الباركود) للمتريدين على المكتبة.	٠,٤٨	٠,٤٧
٢	تتيح إدارة الكلية للطلاب تقديم شكاوى ومقترحات بخصوص خدمات المكتبة ومرافقها (مثل: صندوق الشكاوى والاقتراحات)	٠,٦٦	٠,٦٤
٣	تعقد إدارة المكتبة اجتماعات مع مقدمي الشكاوى والاقتراحات لمناقشتها ومتابعتها.	٠,٤٩	٠,٤٧
٤	يطبق مسؤولو المكتبة استبانة على المستفيدين في نهاية كل عام دراسي؛ لاستقصاء رأيهم في مرافقها وخدماتها.	٠,٥	٠,٤٩

تابع جدول (١)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة  
حول المحور الأول (إدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
٥	تتناسب ساعات عمل المكتبة وتقديم خدماتها مع أوقات الطلاب.	٠,٦	٠,٦٢
٦	توجد رؤية ورسالة للمكتبة معلنة ومكتوبة للمترددين عليها.	٠,٤٦	٠,٤٤
٧	يُعتبر عدد موظفي المكتبة كافيًا لتقديم خدمات المعلومات التي يحتاجها الطلاب.	٠,٤٦	٠,٤٧
٨	يتمتع موظفو المكتبة بالمعرفة والخبرة الكافيتين للوفاء باحتياجات الطلاب.	٠,٥٤	٠,٤٨
٩	تتسم العلاقة بين الطلاب والعاملين بالمكتبة باللباقة والاحترام المتبادل والتعاون.	٠,٦٨	٠,٦٤
١٠	يهتم موظفو المكتبة بمساعدة الطلاب بنفس قدر اهتمامهم بأعضاء هيئة التدريس.	٠,٤٥	٠,٤٥
نسبة متوسط الاستجابة للمحور		٠,٥٣	٠,٥٢
الحد الأعلى لحدود الثقة		٠,٧١	
الحد الأدنى لحدود الثقة		٠,٦٣	

باستقراء نسب متوسط الاستجابة يتضح أن المفردة (٢) تتحقق بدرجة متوسطة، حيث تنحصر نسبة متوسط الاستجابة بين الحد الأعلى لحدود الثقة والحد الأدنى لحدود الثقة، ويدل ذلك على توفر بعض الصناديق للشكاوى والمقترحات في بعض الكليات، وقد يرجع ذلك إلى وضع بعض الكليات المقبلة على الاعتماد بعض الصناديق في أماكن متفرقة من الكلية، ولكن هذه الصناديق غير مفعلة، وهذا ما أكدته عينتا البحث في المفردة (٣) من تدنى الدور الذي تقوم به إدارة المكتبة في عقد اجتماعات مع الطلاب لحل بعض المشكلات التي تواجههم في خدمات المكتبة ومرافقها أو طرق تفعيل المقترحات وتنفيذها في الواقع، واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبد القادر تيمور ٢٠١٤ (١٥ : ٧٢) حيث أكدت أهمية وضرورة وضع سجل أو صندوق لمرتادي المكتبة بصفة خاصة للشكاوى والاقتراحات كوسيلة من وسائل ضمان الجودة والمتابعة والاجتماع بالطلاب لحل الشكاوى، ومناقشة المقترحات وطرق تفعيلها.

بينما جاءت استجابات العينة مؤكدة ضعف تحقق المفردات (١، ٤، ٥، ٦) سواء للكليات المعتمدة أو غير المعتمدة، فنسب متوسط الاستجابة للمفردات لم تتجاوز الحد الأدنى لحدود الثقة؛ حيث يندر تطبيق نظام للتسجيل الإلكتروني بالباركود للمتريدين على المكتبة، بينما يتم كتابة أسماء الطلاب في سجلات في أغلب الكليات، أو إدخالها يدوياً على الكمبيوتر بعد تسجيلها في سجلات، فضلاً عن قلة وجود رؤية ورسالة للمكتبة واضحة ومعلنة؛ حيث يلاحظ أن اهتمام إدارة الكلية والقائمين على الجودة منصب بدرجة كبيرة على رؤية الكلية ورسالتها ووضعها في أماكن متفرقة في الكلية؛ لما لها من أهمية بوصفها مؤشراً من مؤشرات معايير الاعتماد، بينما رؤية المكتبة ورسالتها لا توجد كمؤشر ضمن مؤشرات معايير الاعتماد، ولم تأخذ الاهتمام الكافي سواء في معايير الهيئة القومية لجودة التعليم والاعتماد الصادرة عام (٢٠٠٩) أو تلك الصادرة في عام (٢٠١٥)، كما أن مواعيد العمل بالمكتبات غير مناسبة لأوقات الطلاب؛ نظراً لأن أغلب الطلاب عينة البحث ملتحقين بكليات عملية أو شعب علمية وما يترتب عليها من محاضرات و(ورش عمل) في حين عمل المكتبة في أغلب الكليات من (٩ صباحاً-٣ مساءً).

كما يندر تطبيق استبانة على الطلاب في نهاية العام الدراسي لمعرفة آرائهم وقياس رضاهم عن الخدمات التي تقدمها المكتبة ومرافقها ومدى ملاءمتها لاحتياجات الطلاب؛ مما يدل على وجود قصور في قياس وتقييم فعالية المكتبات والخدمات التي تقدمها، في حين أن هناك بعض الدول الغربية تستخدم بعض المقاييس لقياس آراء المستخدمين حول جودة الخدمة المقدمة، مثل: مقياس (ليبقوال<sup>+</sup>) LibQUAL<sup>+</sup> حتى يساعد المكتبات على تقييم أدائها وتحسين خدماتها، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مرتضى شمس الدين عبد الكريم ٢٠١٤ (٢٨: ٢٥٦) والتي أكدت ندرة وجود نظام لتقييم خدمات المكتبة وتحليل نسب المستفيدين منها، بينما أكدت دراسة عبد القادر تيمور ٢٠١٤ (١٥: ٧١) ضرورة تصميم استمارات أو مقاييس أو استبانات لقياس رضا الطلاب المتريدين على المكتبة كوسيلة لمعرفة آرائهم حول الخدمات التي تقدمها المكتبة.

أما بالنسبة للهيكل الإداري بالمكتبة، فيلاحظ من استجابات عيني البحث وجود احترام وتعاون إلى حد ما بين الطلاب والعاملين بالمكتبة في بعض الكليات، حيث يحرص بعض العاملين بالمكتبات على معاملة الطلاب معاملة جيدة تتسم باللباقة، في حين توجد نسبة من

العاملين بالمكتبة تعامل الطلاب معاملة سيئة، ولا تقدم لهم يد العون والمساعدة في تلبية احتياجاتهم، وهذا ما أكدته استجابات عيني البحث على المفردة (٩)، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة حمد بن إبراهيم العمران ٢٠٠٩ (٦: ٣٥) حيث أكدت تعامل موظفي المكتبة مع الطلاب والباحثين بشكل احترافي ومتميز وبأسلوب راق والإجابة عن أسئلتهم وتقديم الخدمات لهم (مع مراعاة اختلاف بيئة الدراسة).

بينما جاءت استجابات العينة مؤكدة ضعف تحقق المفردات (٧، ٨، ١٠) سواء للكليات المعتمدة أو غير المعتمدة، حيث لم تتجاوز نسب متوسط الاستجابة للمفردات الحد الأدنى لحدود الثقة؛ مما يدل على ضعف المساعدة المقدمة من العاملين بالمكتبة للطلاب في تلبية احتياجاتهم وتقديم بعض خدمات المعلومات التي يحتاجها الطلاب مقارنة بأعضاء هيئة التدريس، هذا بالإضافة إلى قلة الخبرة اللازمة لأداء وظائفهم واحتياجات العمل المطلوبة داخل المكتبة؛ وبالتالي تدنى الخدمة التي من المفترض تقديمها لتلبية احتياجات الطلاب التعليمية والبحثية من المكتبة؛ وقد يرجع ذلك إلى قلة عدد العاملين بالمكتبة وضعف مؤهلاتهم ومستوى تدريبهم على التعامل مع الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية المتقدمة للطلاب؛ مما يؤدي إلى القصور في أداء عملهم.

فأغلب العاملين بمكتبات كليات جامعة المنيا غير مؤهلين أو غير متخصصين في علم المكتبات والمعلومات، واتضح ذلك من استبانات التطبيق والتي احتوت على خانة خاصة بالمؤهل الحاصل عليه أمين المكتبة أو مديرها (وقد اتضح من التطبيق أن ٩٥% من العاملين بمكتبات الكليات غير متخصصين في علم المكتبات والمعلومات) إلى جانب وجود تبديل للموظفين بين الوحدات المختلفة بكليات الجامعة للعمل بالمكتبة دون اعتبار لأهمية التخصص أو المؤهل الأكاديمي، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مرتضى شمس الدين عبد الكريم ٢٠١٤ (٢٨: ٢٥٦) حيث أكدت وجود قصور في مؤهلات وخبرات العاملين بالمكتبة، والتي تعوق عمل المكتبة في تحقيق الجودة بالكليات، في حين أكدت دراسة زهير حافظي، رشيد مزلاح ٢٠١٤ (١١: ١٦٣٦) ضرورة أن يكون العاملون بالمكتبات يحملون مؤهلات عليا في تخصص علم المكتبات والمعلومات؛ مما يسهل عملهم داخل المكتبة، ويسهموا في تحقيق احتياجات الطلاب، كما أكدت دراسة عبد القادر تيمور ٢٠١٤ (١٥: ٥٤-٧٦) أن من معوقات تطبيق برامج الجودة عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين

في مجال المكتبات، وكذلك عدم شعور العاملين في المكتبة بأهمية دورهم في الجامعة، فضلاً عن نتائج دراسة محمد فيصل عز الدين حسين ٢٠١٠ (٢٤: ١٦٧) التي أكدت أن قلة القوى العاملة المتخصصة داخل المكتبة، وضعف الدورات التدريبية للعاملين بالمكتبة سواء داخلية أو خارجية من أهم معوقات الجودة في المكتبات.

وبشكل عام فإن استجابات الطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة على جميع المفردات الخاصة بإدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية تمثل قصورا في تحقيقها، حيث لم تتعد نسب متوسط الاستجابة للمحور لعينتي البحث الحد الأدنى لحدوث الثقة؛ مما يدل على وجود تدنٍ في طرق ووسائل تقييم فعالية المكتبات وقياس النتائج التي تسهم في الفعالية المؤسسية وتقديم نتائج لأغراض التحسين المستمر، هذا بالإضافة إلى وجود قصور في الهيكل الإداري بالمكتبة، مما يؤثر على الخدمات التي تقدمها؛ وهذا بدوره يؤثر بالسلب على تحقيق الجودة داخل المكتبات الأكاديمية.

## ٢- القيم المهنية والعلاقات الخارجية:

### جدول (٢)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة حول المحور الثاني (القيم المهنية والعلاقات الخارجية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
١١	يحافظ العاملون بالمكتبة على سرية وخصوصية بيانات الطلاب سواء كانت شخصية أو خاصة بالاستعارة أو استفسارات معلوماتية.	٠,٦٩	٠,٦٧
١٢	توجد قواعد وضوابط لعملية التصوير من المراجع داخل المكتبة.	٠,٧٨	٠,٧٧
١٣	توجد لوحات إرشادية بالمكتبة موضح بها حقوق المستفيدين وواجباتهم تجاهها.	٠,٦١	٠,٦
١٤	يوجد بين مكتبة الكلية وغيرها من مكتبات الجامعة تنسيق في عمليات تداول الكتب والمراجع.	٠,٥٣	٠,٥٢
١٥	تتيح إدارة المكتبة للطلاب معلومات (مطبوعة أو إلكترونية) حول حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر للمؤلف والسراقات العلمية.	٠,٥	٠,٥
١٦	يسمح للطلاب بحرية الاطلاع والبحث عن مصادر المعلومات داخل المكتبة.	٠,٥٤	٠,٥٢
١٧	تصدر إدارة المكتبة كتيبات ونشرات دورية مطبوعة للتعريف بمرافقها وخدماتها لتوزيعها على طلاب الجامعة والمدارس.	٠,٣٦	٠,٣٤



تابع جدول (٢)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة  
حول المحور الثاني (القيم المهنية والعلاقات الخارجية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
١٨	تنظم مكتبة الكلية يوماً مفتوحاً سنوياً للتعريف بخدماتها للمستخدمين من داخل الحرم الجامعي وخارجه.	٠,٣٨	٠,٣٦
	نسبة متوسط الاستجابة للمحور	٠,٥٥	٠,٥٤
	الحد الأعلى لحدود الثقة	٠,٧١	
	الحد الأدنى لحدود الثقة	٠,٦٣	

يتضح من جدول (٢) أن عينتي البحث اتفقتا على وجود ضعف في دور المسؤولين عن المكتبة في تعزيز القيم المهنية الخاصة بالحرية الفكرية وقيم وحقوق الملكية الفكرية سواء من خلال توزيع نشرات مطبوعة أو إلكترونية حول ماهية حقوق الملكية الفكرية والسرقات العلمية، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة محمود محمد زكي (٢٠١٩ : ٢٧ : ١٥٨ - ١٦٠) حيث أشارت نتائجها إلى وجود قصور من قبل الأخصائيين العاملين في المكتبات الجامعية في الاطلاع على قوانين حق المؤلف، حيث لا يزال مفهوم الملكية الفكرية وحق المؤلف غير واضح لديهم ولدى المستخدمين المترددين على هذه المكتبات، فضلاً عن وجود قصور لدى هذه المكتبات في القيام بعقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل للعاملين بها للتعريف بحق المؤلف وكيفية حمايته.

كما أكدت عينتنا البحث ضعف التواصل بين مكتبات الكليات داخل الجامعة في تداول مصادر المعلومات واستعارتها فيما بينها، فبعض الكليات تمنع دخول الطلاب من كليات أخرى إلى المكتبة الخاصة بها، كما أكدت استجابات عينتي البحث ضعف إتاحة الحرية للطلاب داخل المكتبة للاطلاع على المراجع والكتب المختلفة الموجودة بها، ولكن يتم تحديد بعض الكتب هي المسموح للطلاب بالاطلاع عليها فقط، وهذا ما أكدته استجابات عينتي البحث على المفردة (١٦)، والتي لم تتجاوز الحد الأدنى لحدود الثقة، حيث يتم السماح للطلاب بالاطلاع فقط على بعض الكتب والمراجع التي يحددها أمناء المكتبات، فضلاً عن ندرة وجود لوحات معلقة موضح عليها حقوق المترددين على المكتبة وواجباتهم نحوها، حيث لاحظ الباحثان

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....  
عند التطبيق وجود لوحات في عدد قليل جداً من المكتبات عن بعض التعليمات الخاصة  
بالمحافظة على نظافة المكتبة فقط.

بينما جاءت استجابات عينتي البحث تؤكد وجود قواعد لعملية التصوير داخل المكتبة،  
حيث يتم تحديد عدد معين من الصفحات في التصوير من الكتب والمراجع في حالة وجود  
آلات تصوير بالمكتبة، وكذلك توجد بعض الكتب ممنوع التصوير منها، هذا إلى جانب حفاظ  
بعض العاملين بالمكتبة (إلى حد ما) على خصوصية الطلاب المترددين على المكتبة سواء  
من ناحية البيانات الشخصية أو الاستعارة أو الاستفسار عن أية معلومات، وهذا ما أكدته  
استجابات عينتي البحث على المفردتين (١١، ١٢).

أما بالنسبة لعلاقة المكتبة بالمجتمع الخارجي أو مجتمع الجامعة، فقد أجمعت عينتا  
البحث على ندرة عرض المكتبة لخدماتها وتعريفها للمستفيدين سواء من خلال تنظيم يوم  
لذلك أو من خلال كتيبات ونشرات يتم توزيعها للطلاب مع دليل الطالب أو في أثناء ممارسة  
الأنشطة المختلفة، أو توزيعها على المجتمع المحلي مثل المدارس، وهذا ما أكدته استجابات  
عينتي البحث على المفردتين (١٧، ١٨) والتي لم تتجاوز نسب متوسط الاستجابة لهما الحد  
الأدنى لحدود الثقة؛ ويدل ذلك على ضعف تجاوز المكتبات الأكاديمية لجدرانها والاتصال  
بالمجتمع الأكاديمي الخارجي الأوسع؛ وربما يرجع ذلك إلى ضعف وعي المسؤولين عن  
المكتبة والعاملين بها لدور المكتبة تجاه المجتمع الخارجي.

كما تشير نتائج التحليل الإحصائي لجدول (٢) نجد اتفاق عينتي البحث على وجود  
قصور في دور إدارة المكتبة في دعم الحرية الفكرية وقيم وحقوق الملكية الفكرية والتعاون،  
والخدمة المتمركزة حول المستخدم أو العميل، فضلاً عن ضعف اتصال المكتبات في الجامعة  
بالمجتمع الخارجي للتعريف بخدماتها وتيسيرها للمستفيدين منهم، حيث بلغت نسبة متوسط  
الاستجابة للمحور (٥٥، ٠) للكليات المعتمدة، و(٥٤، ٠) للكليات غير المعتمدة، والتي لم  
تتجاوز الحد الأدنى لحدود الثقة.

### ٣- الدور التعليمي والبحثي للمكتبة:

جدول (٣)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة حول المعيار الثالث (الدور التعليمي والبحثي للمكتبة)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة للطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
١٩	يبرز عضو هيئة التدريس للطلاب دور المكتبة في التعلم مدى الحياة من خلال محتوى المقرر الدراسي.	٠,٦٨	٠,٦٤
٢٠	يطلب عضو هيئة التدريس من الطلاب تدعيم تكلفتهم البحثية ببعض مصادر المعلومات المتنوعة التي توفرها المكتبة.	٠,٦٨	٠,٦٥
٢١	يستخدم الطلاب مقتنيات المكتبة للحصول على المعلومات الخاصة بالمنهج.	٠,٦٢	٠,٦١
٢٢	ينمي استخدام المكتبة مهارات المعلوماتية من بحث عن المعلومات المطلوبة وتحديدها وتنظيمها وتقييمها واستخدامها.	٠,٦٢	٠,٦١
٢٣	يتشاور الطلاب مع أمين المكتبة حول متطلبات التعامل مع مصادر المعلومات المختلفة (منها: الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي، والمكتبة الرقمية، والكتب، وغيرها).	٠,٤٩	٠,٥
٢٤	تتيح صفحة المكتبة على الإنترنت إمكانية طلب مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة.	٠,٥٣	٠,٥١
٢٥	تتيح إدارة المكتبة للطلاب البحث والاطلاع عن بُعد من خلال برامج الحاسوب الخاصة بهم.	٠,٦٩	٠,٦٧
٢٦	يتوفر بالمكتبة برامج وأنظمة فعالة لمنع استخدام شبكة الإنترنت في غير الدراسة والبحث.	٠,٧٣	٠,٧٢
٢٧	توجد بالمكتبة أنظمة إلكترونية تساعد الطلاب في الوصول إلى مصادر المعلومات المادية الموجودة بها.	٠,٣٩	٠,٣٨
٢٨	تلبى مصادر المعلومات والخدمات المتوفرة بالمكتبة احتياجات الطلاب التعليمية المتجددة في مجال تخصصهم.	٠,٦٢	٠,٦
٢٩	توفر المكتبة مصادر معلوماتية لذوي الاحتياجات الخاصة (كتب صوتية أو مكتوبة بطريقة برايل، وسائل مرئية للصم والبكم مزودة بلغة الإشارة وغيرها).	٠,٤٢	٠,٣٧
٣٠	يشارك بعض الطلاب في الفرق النهائية في توجيه الطلاب الآخرين نحو الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة.	٠,٤	٠,٣٦
٣١	توفر إدارة المكتبة دورات تدريبية للطلاب الجدد حول كيفية الاستخدام الأمثل لمرافق المكتبة وخدماتها.	٠,٣٨	٠,٣٩

تابع جدول (٣)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة حول المعيار الثالث (الدور التعليمي والبحثي للمكتبة)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة للطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
٣٢	يُدرَّب أمين المكتبة الطلاب على تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.	٠,٥	٠,٤
٣٣	توفَّر إدارة المكتبة المساعدة الفردية من خلال بريد إلكتروني أو رقم تليفون مسجل على موقعها.	٠,٣٥	٠,٣٥
٣٤	يتعاون العاملون بالمكتبة فيما بينهم لمساعدة الطلاب في إنجاز مهامهم الأكاديمية والبحثية.	٠,٥٦	٠,٥٢
٣٥	يُعلِّم العاملون بالمكتبة الطلاب باستمرار بالخدمات الجديدة أو المقتنيات المضافة حديثاً للمكتبة من خلال الوسائل المتاحة (مثل: لوحة إعلانات، والبريد الإلكتروني e-mail، ورسائل SMS).	٠,٣٧	٠,٣٦
نسبة متوسط الاستجابة للمحور		٠,٥٣	٠,٥١
الحد الأعلى لحدود الثقة		٠,٧١	
الحد الأدنى لحدود الثقة		٠,٦٣	

باستقراء نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٣) يتضح قيام بعض أعضاء هيئة التدريس في بعض الكليات بإبراز دور المكتبة من خلال تكليف الطلاب ببعض التكاليف الخاصة بالمحتوى الدراسي أو بعض الأبحاث في نطاق المادة الدراسية وتدعيمها ببعض مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة ليترك الفرصة للطلاب؛ لكي يتعلم كيفية البحث عن المعلومات وتنظيمها وتقييمها. فدور الأستاذ الجامعي لا يقتصر على تقديم المحاضرات بل توجيه الطلاب وإرشادهم إلى البحث ليصبحوا متعلمين لديهم معرفة معلوماتية وقادرين على المشاركة النقدية وتقييم المعلومات واستخدامها لإنتاج معرفة جديدة، وهذا من شأنه أن يسهم في زيادة تردد بعض الطلاب على المكتبة للبحث عن المعلومات المطلوبة منهم وتنظيمها؛ مما يطور مهاراتهم المعلوماتية، وهذا ما أكدته عينة البحث على المفردتين (١٩، ٢٠). وعلى الرغم من ذلك، فإن بعض الطلاب تلجأ إلى المكتبات الخارجية لمساعدتهم في التكاليف والأبحاث المطلوبة إلى جانب اعتماد بعض أعضاء هيئة التدريس على المذكرات والمحاضرات، والاعتماد عليها فقط في عملية التقييم، وعدم الاهتمام بتوجيه الطلاب إلى

مكتبة الكلية؛ وبالتالي فنسبة لا بأس منها من الطلاب لا تتردد على المكتبة بصفة مستمرة؛ وبالتالي يضعف استخدامهم لمصادر المعلومات الموجود بالمكتبة للحصول على المعلومات الخاصة بالمنهج؛ مما يؤدي إلى ضعف تنمية مهارات الطلاب البحثية والمعلوماتية من تحديد المعلومات وتنظيمها وتقييمها واستخدامها، وكذلك قصور في تنمية قدراتهم الفكرية ومهاراتهم وخبراتهم، وهذا ما أكدته استجابات عيني البحث على المفردتين (٢١، ٢٢)، والتي لم تتجاوز نسبة متوسط الاستجابة للعينتين على المفردتين الحد الأدنى لحدود الثقة.

كما أشارت نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٣) إلى وجود أنظمة وبرامج تمنع استخدام الإنترنت في غير أغراض الدراسة والبحث، إلى جانب إتاحة الفرصة لبعض الطلاب للبحث عن طريق الحاسوب الخاص بهم من خلال تسجيل البريد الإلكتروني الخاص بالطلاب للدخول إلى صفحة اتحاد الجامعات المصرية أو بنك المعرفة أو دار المنظومة؛ وربما يرجع عدم اشتراك جميع الطلاب في هذه الخدمة إلى ضعف معرفتهم بالخدمات المقدمة من المكتبة، وعدم حرص العاملين بالمكتبة على إعلام الطلاب بها، وهذا ما أكدته استجابات عيني البحث على المفردة (٣٥) من ندرة وجود اتصال بين الطلاب والعاملين بالمكتبة سواء من خلال البريد الإلكتروني أو رقم تليفون أو الإعلان بصفة مستمرة عن الخدمات الجديدة والمقتنيات التي تحتويها المكتبة. هذا بالإضافة إلى قلة إتاحة الفرصة للطلاب لطلب مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة من خلال صفحة المكتبة؛ نظراً لعدم وجود صفحة لمكتبة الكلية خاصة بها في أغلب الكليات ضمن موقع المكتبة الرقمية، ولكن توجد ضمن اتحاد الجامعات المصرية.

بينما يعد وجود موقع خاص بالمكتبة حلقة تواصل بين الطلاب والعاملين بها لمتابعة الجديد بها وعرض رؤيتها ورسالتها وأنشطتها وخدماتها (كالاستعارة، والخدمات المرجعية، وحجز خلوات دراسية وبحثية فردية أو جماعية، وجولة إرشادية أو جلسة تعريفية بالمكتبة، وتحميل برامج حاسوبية للتطبيقات العلمية والبحثية، وتقييم وتقييم لأنشطة ومرافق وخدمات المكتبة من خلال استبانات إلكترونية، وخدمات الخريجين والمستخدمين عن بُعد، والأنشطة والخدمات المقدمة للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو الإعاقات المختلفة)، فضلاً عن قلة توافر أنظمة إلكترونية أو برامج حاسوبية تساعد الطلاب في الوصول إلى المعلومات الموجودة بالمكتبة والتي يحتاجونها للدراسة والبحث؛ وقد يرجع ذلك إلى ضعف إدراك القائمين

على العملية التعليمية لأهمية المكتبة ودورها والإجراءات المتبعة لتفعيل الصلة والاتصال بين الطلاب والمكتبة، وعدم تأهيل العاملين التأهيل اللازم للتعامل مع التقنيات الحديثة في البرامج الحاسوبية.

هذا إلى جانب تأكيد استجابات عيني البحث على المفردتين (٢٨، ٢٩) على قلة مصادر المعلومات والخدمات المقدمة بالمكتبة لتلبية احتياجات الطلاب من المعرفة المتجددة في مجال تخصصهم؛ مما يؤثر على قدرة الطلاب على مواكبة التطورات الحديثة في مجال تخصصهم من جهة، وإنتاج المعرفة من جهة أخرى، وكذلك ضعف وجود بعض مصادر المعلومات خاصة بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة؛ وقد يرجع ذلك إلى اهتمام اللجنة المشكلة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية لشراء الكتب والمراجع والكتب الخاصة بالباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية، وشراء عدد قليل من الكتب الخاصة بالمقررات الدراسية للطلاب، هذا إلى جانب عدم الدراسة الكافية لاحتياجات الطلاب التعليمية والثقافية من مصادر المعلومات المختلفة، وضعف التنسيق بين المكتبات الأكاديمية والأقسام العلمية بالكلية لتوفير مصادر المعلومات التي تخدم المناهج والمقررات الدراسية، وكذلك ضعف الميزانية المخصصة لشراء الكتب من قبل إدارة الكلية، هذا على الرغم من أهمية المكتبات الأكاديمية واعتبارها من الروافد الرئيسية للمعلومات التي تهتم جميع الطلاب والباحثين معا، وهذا ما أكدته دراسة مرتضى شمس الدين عبد الكريم ٢٠١٤ (٢٨: ٢٥٦) حيث أشارت نتائجها إلى قصور المكتبة من حيث: المراجع والدوريات وضعف المخصصات المالية اللازمة لشراء مراجع علمية حديثة، كما أكدت دراسة عفاف عواشيرة ٢٠١٦ (١٧: ٨٣) ضرورة توفير مصادر المعلومات بأنواعها التقليدية والإلكترونية في المكتبات الجامعية من أجل تطوير الخدمات المكتبية بما يلبي الاحتياجات المعرفية والعلمية التي تتماشى والبرامج التعليمية والتكوينية للطلبة والباحثين.

أما استجابات عيني البحث على المفردات (٣٠: ٣٤) أكدت ضعف تحقق هذه المفردات، حيث لم يتجاوز نسب متوسط الاستجابة لهذه المفردات الحد الأدنى لحدود الثقة، حيث يضعف مشاركة الطلاب في الفرق النهائية في مساعدة زملائهم وإرشادهم إلى كيفية التعامل والاستخدام الأمثل لمقتنيات المكتبة والخدمات التي تقدمها؛ وقد يرجع ذلك إلى انشغال الطلاب بدراساتهم وخاصة أنهم في الفرق النهائية، فضلاً عن عدم توعية إدارة الكلية

للطلاب خصوصاً الفرق النهائية بدورهم تجاه الطلاب المستجدين خاصة من ناحية المكتبة ومقتنياتها وخدماتها، هذا إلى جانب ضعف قيام أمين المكتبة أو العاملين بها بمساعدة الطلاب على إنجاز مهامهم الأكاديمية والبحثية سواء داخل المكتبة أو من خلال الاتصال خلال التليفون أو البريد الإلكتروني، وندرة إرشاد الطلاب حول متطلبات التعامل مع مصادر المعلومات المختلفة (منها: الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي، والمكتبة الرقمية، والكتب، وغيرها) أو تقديم دورات تدريبية وبرامج إرشادية تعريفية للطلاب الجدد عن كيفية الاستخدام الأمثل لمرافق وخدمات ومقتنيات المكتبة، أو تدريبهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة فطيمة الشيخ ٢٠١٤ (١٩: ٢٢٤٧-٢٢٤٩)، حيث أكدت ضعف خدمة الإرشاد والتوجيه من قبل العاملين بالمكتبة؛ حيث تقدم في أبسط صورها، فلا تتعدى الإجابات الشفهية من طرف الموظفين على تساؤلات الطلاب واستفساراتهم. وغياب عنصر تدريب الطلاب من خلال دورات استرشادية في بداية السنة على كيفية استخدام المكتبة ومصادرها وتكنولوجيا المعلومات بها، والبحث في قواعد البيانات؛ نظرًا لعدم توفير عدد كاف من العاملين المؤهلين نفسياً ومهنيًا والمدرّبين على استخدام المصادر المرجعية، وعدم توفير أجهزة كافية لهم مرتبطة بقاعدة بيانات المكتبة (رغم اختلاف بيئة الدراسة).

بينما طلاب اليوم هم جزء مما يسمى بجيل الإنترنت، وعلى الرغم من اعتبار هذا الجيل متعلمًا رقميًا، فقد لا يمتلك مجموعة المعارف والمهارات الكاملة التي يحتاجون إليها لاستخدام التكنولوجيا بحكمة وبصورة جيدة؛ مما يؤكد حاجة الطلاب إلى الأدوار الحديثة لأمين المكتبة كوسيط للمعلومات ومستكشف للمعرفة، حيث يسهم بدور كبير في توجيه الطلاب نحو المعلومات الصحيحة والموثوق بها والمرتبطة بتخصصاتهم وكيفية الوصول إليها وتقييمها وتحليلها نقدياً واستخدامها بشكل صحيح وأخلاقي، كما أكدت دراسة حمد بن إبراهيم العمران ٢٠٠٩ (٦: ٣١) أهمية الدورات التدريبية التي تعقدها المكتبة للطلاب المستجدين لمساعدتهم وإرشادهم للوصول إلى مصادر المعلومات التي تناسب احتياجاتهم، وكذلك أشارت نتائج دراسة محمود عبد الله الخوالدة وماجد محمد الخياط ٢٠١٣ (٢٥: ٥٣١) إلى ضرورة توفير المكتبات لخدمات توجيهية وإرشادية ودورات تدريبية للمتريدين عليها حول كيفية استخدامها؛ وقد يرجع ضعف مساعدة العاملين بالمكتبة للطلاب وتقديم المشورة والإرشاد لهم

إلى قلة عدد العاملين بالمكتبة مقارنة بعدد الطلاب الكبير والمتزايد، وعدم تناسب مؤهلاتهم مع أدوارهم داخل المكتبة، وضعف إدراكهم للدور المنوط بهم تجاه الطلاب.

كما تشير نتائج التحليل الإحصائي لجدول (٣) اتفاق عيني البحث على وجود قصور في تحقق مؤشرات الدور التعليمي والبحثي للمكتبة، وهذا يؤثر على تحقيق معايير الجودة داخل المكتبات الأكاديمية، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠,٥٣) للكليات المعتمدة، و(٠,٥١) في الكليات غير المعتمدة، وهي أقل من الحد الأدنى لحدود الثقة؛ مما يدل على تدنى مشاركة المكتبات والعاملين بها في تطوير ودعم طلاب (باحثي المستقبل) ذوي معرفة معلوماتية وقادرين على اكتشاف المعلومات والوصول إليها واستخدامها بفعالية من أجل النجاح الأكاديمي والبحث والتعلم مدى الحياة. هذا بالرغم من أهمية المكتبة وارتباطها بالبرامج الأكاديمية والبحثية داخل الكليات. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة "كريستا سوريا" ٢٠١٧ (٨٦: ١٢-١٣) والتي أكدت تأثير استخدام المكتبة على القدرات التعليمية والبحثية للطلاب من تطور للتفكير النقدي والمهارات التحليلية، ومهارات الاتصال المكتوبة، وفي مهارات فهم القراءة. كما اختلفت أيضاً مع نتائج دراسة "هايدي جولينا وستيوارت بون" ٢٠٠٤ (٦١: ١٣٢-١٣٣) حيث أشارت إلى أن عملية البحث عن المعلومات الخاصة بالطلاب أصبحت أكثر كفاءة نتيجة لدور المكتبة التعليمي، كما اعتقد أكثر من نصف الطلاب أنهم حصلوا على درجات أعلى كنتيجة مباشرة لقيام المكتبة بدورها التعليمي تجاههم، لا سيما في التكاليف التي تتطلب البحث في المكتبة.

#### ٤- حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها:

جدول (٤)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة

حول المحور الرابع (حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
٣٦	تقع المكتبة في مكان قريب من قاعات التدريس وأماكن ممارسة الأنشطة المختلفة.	٠,٨	٠,٧٦
٣٧	يتوفر بالمكتبة الهدوء اللازم لأغراض الدراسة والبحث.	٠,٦٨	٠,٦٦



تابع جدول (٤)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة

حول المحور الرابع (حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
٣٨	تعد الإضاءة والتهوية بالمكتبة جيدة ومناسبة.	٠,٧١	٠,٦٨
٣٩	تناسب مساحة المكتبة مع عدد الطلاب والباحثين المترددين عليها يوميًا.	٠,٤٧	٠,٤٨
٤٠	تتسع مساحة المكتبة لمقتنياتها من الكتب والرسائل والدوريات والمراجع.	٠,٦٢	٠,٦٢
٤١	تتيح المكتبة جزءًا من حيزها (غرف منفصلة للقراءة) كخوات دراسية.	٠,٣٦	٠,٣٣
٤٢	تخصص المكتبة جزءًا من حيزها لعرض الإصدارات القديمة من الكتب والمراجع المختلفة.	٠,٦٩	٠,٦٨
٤٣	تخصص المكتبة جزء من حيزها لعرض الإصدارات الحديثة لفترة مؤقتة قبل إدراجها على الأرفف.	٠,٤٨	٠,٤٦
٤٤	يوجد بالموقع الإلكتروني للمكتبة خريطة توضح مكانها ومحتويات كل ركن وكل طابق بها.	٠,٣٧	٠,٣٧
٤٥	تحتوي صفحة المكتبة على موقع الجامعة الإلكتروني علي قائمة بالأسئلة الشائعة (أو الأكثر طرحًا من قبل مستخدميها) والأجوبة الوافية عنها.	٠,٣٧	٠,٣٤
٤٦	تحتوي المكتبة مرافق البنية التحتية (أثاث ومعدات بحالة جيدة) لجمع وتنظيم مقتنياتها.	٠,٦٤	٠,٦٣
٤٧	تمتلك المكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لتسهيل الدراسة والبحث (مثل: WiFi، LAN، Internet، Microfilm، Scanner، Reader، وغيرها).	٠,٤	٠,٣٨
٤٨	يوجد بالمكتبة خدمات وتجهيزات للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة (من أثاث، ومصاعد، ودورات مياه، وغيرها).	٠,٤٢	٠,٤
٤٩	توجد كاميرات للمراقبة في داخل المكتبة وخارجها.	٠,٦٨	٠,٦٥
٥٠	توجد بالمكتبة آلات للتصوير بحالة جيدة متاحة للمستخدمين.	٠,٤٥	٠,٤٢
٥١	يتوفر بالمكتبة عدد كافٍ من أجهزة الحاسوب للمترددين عليها.	٠,٣٧	٠,٣٦
٥٢	تتوفر بالمكتبة متطلبات الوقاية من الحرائق ومواجهتها.	٠,٨	٠,٧٦
٥٣	يوجد بالمكتبة مخرج للطوارئ.	٠,٤٢	٠,٣٧
٥٤	توجد بوابات أمن إلكترونية عند مدخل المكتبة.	٠,٣٨	٠,٣٦
٥٥	توجد فهارس لجميع الكتب والدوريات الموجودة بالمكتبة.	٠,٧٥	٠,٧٣

تابع جدول (٤)

نسب متوسط الاستجابة لعينة الطلاب ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة

حول المحور الرابع (حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لطلاب الكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة
٥٦	توجد بالمكتبة لوحات إرشادية وتعليمات توجيهية للتيسير على مرتاديه في الوصول إلى مصادر المعلومات.	٠,٧٦	٠,٧٤
٥٧	يوجد بالمكتبة نظام للاستعارة مكتوب ومعلن لمرتادي المكتبة والمتريدين عليها.	٠,٥٣	٠,٥٢
٥٨	توفر المكتبة نسخًا كافية من الكتب والمراجع لغرض الاستعارة.	٠,٦٢	٠,٦
٥٩	يحدد نظام الاستعارة الكتب والمراجع الممنوع استعارتها (سواء كانت كتبًا وحيدة النسخة، أو كتبًا مرجعية، أو كتبًا قديمة ونادرة).	٠,٧٦	٠,٧١
٦٠	ترسل إدارة المكتبة رسالة للمستعيرين عبر البريد الإلكتروني e-mail أو رسائل SMS لتذكيرهم بمواعيد إعادة الكتب والمراجع المعارة.	٠,٣٦	٠,٣٤
٦١	يفرض نظام الاستعارة جزاءات على المستعيرين في حالة التأخير.	٠,٦٩	٠,٦٧
٦٢	تعد مدة الاستعارة وعدد الكتب المسموح بها في كل مرة كافٍ.	٠,٥٢	٠,٥٣
٦٣	تستخدم المكتبة نظام شفرة التعريف (الباركود الموجود بكارنيه الطالب الجامعي) لتسهيل وضبط عملية الاستعارة.	٠,٥	٠,٤٢
٦٤	توفر إدارة المكتبة للطلاب خدمة الحجز للكتب والمراجع.	٠,٣٨	٠,٣٦
٦٥	تتيح إدارة المكتبة لجميع المتردين عليها استعارة الكتب والمراجع.	٠,٤٨	٠,٤٥
	نسبة متوسط الاستجابة للمحور	٠,٥٥	٠,٥٢
	الحد الأعلى لحدود الثقة	٠,٧١	
	الحد الأدنى لحدود الثقة	٠,٦٣	

باستقراء نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٤) يلاحظ اتفاق استجابات عيني البحث على تحقق المفردة (٣٦) بدرجة كبيرة، حيث تجاوزت نسبة متوسط الاستجابة لها الحد الأعلى لحدود الثقة، أن مكتبة الكلية موجودة في مكان قريب من قاعات التدريس وأماكن ممارسة الأنشطة المختلفة لتسهيل تردد الطلاب عليها. وقد أكدت دراسة قاسم فتيحه وقاسم ربيحه ٢٠١٥ (٢١: ١٧٣ - ١٧٤) ضرورة توافر بعض المواصفات في مبنى المكتبة، منها: أن توضع المكتبة بمكان يتيح للطلاب وأعضاء هيئة التدريس الوصول إليه بسهولة، وجعل

المكتبة في الدور الرئيسي والاحتفاظ باستقلاله مع إمكانية التوسع في المستقبل، هذا إلى جانب سيطرة المكتبة على جميع المرافق التي تحتاجها، مثل: السلالم، والمصاعد، والتكييف، ودورات المياه.

كما أشارت استجابات عيني البحث إلى توفر الهدوء داخل المكتبة إلى حدٍّ ما؛ مما يساعد بعض الطلاب على البحث والاطلاع وإنجاز بعض مهامهم، في حين تحققت المفردة (٣٨) بدرجة كبيرة في الكليات المعتمدة ودرجة متوسطة في الكليات غير المعتمدة؛ مما يدل على أن الإضاءة والتهوية في الكليات المعتمدة ملائمة وجيدة أكثر من الكليات غير المعتمدة؛ وربما يرجع ذلك إلى أن الكليات المعتمدة أحدثت بعض التعديلات في مكباتها لتحصل على الاعتماد في حين أن الكليات غير المعتمدة في مرحلة الإصلاح والتعديل، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة قاسم فتيحه وقاسم ربيحه ٢٠١٥ (٢٣: ١٨٠) والتي أكدت ضرورة توفر الهدوء والحد من مصادر الضوضاء بأقصى درجة ممكنة من أجل توفير جو هادئ لراحة المستفيدين والعاملين بالمكتبة.

كما جاءت استجابات عيني البحث على المفردات (٣٩: ٤٢) تؤكد وجود حيز أو مكان مخصص لبعض الكتب ذات الإصدارات القديمة إلى حدٍّ ما، حيث توجد بعض الدواليب خاصة بها داخل المكتبة، بينما يندر وجود مكان أو حيز لعرض الإصدارات الحديثة أو الكتب والمراجع الجديدة لفترة مؤقتة قبل وضعها في الدواليب الخاصة بها، حيث إن مساحة المكتبة تعتبر صغيرة سواء بالنسبة لعدد الطلاب المترددين عليها يوميًا أو بالنسبة لمقتنياتها، فضلاً عن ندرة توفر حيز أو مكان أو غرفة منفصلة للطلاب (خلوات دراسية) بالمكتبات للبحث والاطلاع والتشاور الفكري، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة فطيمة الشيخ ٢٠١٤ (١٩: ٢٢٣٩)، حيث أكدت عدم مناسبة المساحة المخصصة للمراجع مع احتياجات المستفيدين، وعدم وجود قاعة للكتب النادرة والمخطوطات، فضلاً عن عدم وجود خلوات بحثية وأماكن للدراسة الجامعية، في حين أكد "أندرو ماكدونالد" ٢٠١٠ (٤٥: ٤٠) أنه لا بد من توافر مجموعة متنوعة من بيئات الدراسة لتناسب تنوع المستخدمين وأنماطهم المختلفة في التعلم والاكتشاف، وأن تمنح المكتبة حرية اختيار المساحة المفضلة لدى مستخدميها، وتشجعهم على التعلم وفق وتيرتهم ووقتهم، فعلى الرغم من وجود بعض القراء الذين يحبذون بيئة الدراسة الهادئة ذات الخصوصية الصوتية والمرئية الجيدة، فإن البعض الآخر يفضل بيئة

تعلم اجتماعية نشطة، وبالتالي يجب توفير مساحات ليس فقط للتعلم الصامت والتأملي والمستقل، ولكن أيضاً للتعلم الجماعي والتعاوني والتفاعلي.

هذا إلى جانب تأكيد عيني البحث على عدم اتساع مساحة المكتبة لتشمل جميع المقتنيات من الكتب والرسائل والدوريات، وضيق مساحة المكتبة بالنسبة للأعداد الكبيرة من الطلاب؛ وربما يرجع ذلك إلى قلة المباني المخصصة للكليات مع كثرة عدد الطلاب، فلا توجد أماكن خالية يمكن إضافتها أو استخدامها للمكتبة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مرتضى شمس الدين عبد الكريم ٢٠١٤ (٢٨: ٢٥٦) والتي توصلت إلى قصور بمكتبة الكلية من حيث: المساحة والتجهيزات والمراجع والدوريات.

أما بالنسبة لموقع المكتبة ومحتوياته، فقد أشارت استجابات عيني البحث على المفردتين (٤٤، ٤٥) إلى عدم وجود خريطة توضح مكان المكتبة ومحتوياتها في كل طابق وركن بها، إلى جانب ضعف الاتصال بين الطلاب والعاملين بالمكتبة عن طريق تكنولوجيا المعلومات الحديثة للرد على استفساراتهم أو الأسئلة الشائعة لدى الطلاب بخصوص المكتبة؛ وهذا نتيجة لعدم تصميم موقع خاص بمكتبة كل كلية ضمن موقع المكتبة الرقمية على الرغم من أهميته في التواصل بين إدارة المكتبة والطلاب لعرض وإعلام المستفيدين بخدماتها المختلفة وعرض بعض المقترحات لتحسين وتطوير العمل بالمكتبة، ويدل هذا على قصور مواكبة المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا للتقدم الحادث في مجال الحاسبات والبرمجة والاتصالات ونظم المعلومات؛ وبالتالي يعوق ذلك تطبيق ضمان الجودة للارتقاء بالخدمات الموجودة بالمكتبة؛ وقد يرجع ذلك إلى ضعف إدراك القائمين على العملية التعليمية بالمؤسسة لأهمية المكتبة ودورها والإجراءات المتبعة لتفعيل الصلة والاتصال بين الطلاب والمكتبة، وعدم تأهيل العاملين التأهيل اللازم للتعامل مع التقنيات الحديثة في البرامج الحاسوبية.

بينما أكدت استجابات عيني البحث تحقق المفردتان (٥٥، ٥٦) بدرجة كبيرة، حيث تجاوزت نسبة متوسط الاستجابة لكل منهما الحد الأعلى لحدود الثقة؛ مما يدل على تنظيم العاملين بالمكتبة للمقتنيات الموجودة بالمكتبة بطريقة جيدة سواء من حيث وجود فهارس للكتب والدوريات الموجودة بالمكتبة أو من ناحية ترتيبها في دواليب مع وجود لوحات إرشادية لمساعدة الطلاب للوصول إلى مصادر المعلومات التي يريدون الحصول عليها، وقد أكدت دراسة قاسم فتيحه وقاسم ربيحه ٢٠١٥ (٢١: ١٨٠) ضرورة وضع لوحات إرشادية لأقسام

المكتبة والإدارة ومقتنياتها ووضع تعليمات خاصة بخدمات المكتبة بحيث تكون هذه التعليمات كافية لإرشاد وتلبية رغبات الزائر عند دخوله المكتبة.

كما أجمعت استجابات عينتي البحث على المفردات (٤٦ : ٥٤) على توفر طفايات للحرائق داخل المكتبة ووجود بعض مرافق البنية التحتية من أثاث ومعدات في بعض المكتبات، بينما يضعف امتلاك المكتبة لمقومات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة (مثل: WiFi، LAN، Internet، Microfilm Reader، Scanner، وغيرها) لتسهيل البحث والدراسة، على الرغم من أهمية انعكاس التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات على الخدمات التي تقدمها المكتبة بما يتجاوز متطلبات جيل الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي من خلال توفير متطلبات تكنولوجيا تسهم في التعلم الفعال والغني بالتكنولوجيا، كما أن أغلب الطلاب عينة البحث لم يلاحظوا وجود كاميرات للمراقبة سواء داخل المكتبة أو خارجها.

هذا بالإضافة إلى ندرة وجود بعض الخدمات والتجهيزات الخاصة بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة من أثاث ومساعد ودورات مياه وغيرها، في حين أكد "أندرو مكدونالد" ٢٠١٠ (٤٥ : ٤٠) أهمية هذه التجهيزات وتصميمها بشكل جيد حتى يضمن استخدامها والوصول إليها بسهولة من قبل ذوي الإعاقات وصعوبات التعلم، فالتصميم الجيد هو الذي يناسب بشكل عام جميع الأفراد الأصحاء منهم أو ذوي الإعاقات على حد سواء، فضلاً عما أكدته دراسة خلود مبارك محمد الضاعن ٢٠١٩ (٧ : ١٩٠) من ضرورة الاهتمام بالتصاميم الإنشائية والفنية لمباني المكتبات من أجل تقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، مع مراعاة المعايير والمواصفات القياسية العالمية في التصميم، والاستفادة من الخبرات العالمية في هذا الشأن.

هذا إلى جانب تأكيد عينتي البحث عدم وجود آلات تصوير جيدة بل هناك مكتبات لا يوجد بها آلات تصوير؛ مما يضطر الطلاب إلى التصوير الخارجي، وكذلك قلة عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة للمتوردين داخل المكتبة؛ وربما يرجع ذلك إلى قلة العاملين الموجودين بالمكتبة للتعامل معها وقلة الإمكانيات المادية المتوفرة للمكتبة لتحسين مرافق المكتبة وتطوير خدماتها والعمل على توفير احتياجات مستخدميها. كما أكدت عينتنا البحث ندرة وجود بوابات أمن الكترونية عند مدخل المكتبة وقلة وجود مخرج للطوارئ في أغلب المكتبات

الموجودة بالكليات، والذي يمكن استخدامه عند حدوث خطر أو حرائق أو أية مشاكل وفي حالة وجوده فهو مغلق ولا يتم استخدامه.

أما بخصوص نظام الاستعارة بالمكتبة فقد أجمعت استجابات عيني البحث على المفردات (٥٧، ٥٨، ٦٠ : ٦٥) على ضعف استخدام المكتبة نظام شفرة التعريف (الباركود الموجود بكارنيه الطالب الجامعي) إلا في نسبة ضئيلة جداً من الكليات، مثل: كلية الهندسة، وقلة النسخ المتوفرة من الكتب والمراجع للاستعارة، وأنه في حالة استعارة الطلاب لبعض الكتب ينذر إرسال إدارة المكتبة رسالة للمستعيرين عبر البريد الإلكتروني e-mail أو رسائل SMS لتذكيرهم بمواعيد إعادة الكتب والمراجع المعارة، كما يضعف وجود نظام للاستعارة مكتوب ومعلن بالمكتبات لاستعارة بعض الكتب والمراجع، ولكن يبلغ أمين المكتبة الطلاب شفاهية بالكتب والمراجع الممنوع استعارتها وينظام الاستعارة في المكتبة وفي بعض المكتبات يتم منع استعارة الطلاب للكتب والمراجع حتى لو توفر نسخ خوفاً على الكتب لكونها عهدة على أمين المكتبة،

بينما أكدت دراسة أسامة حامد على محمد ٢٠٠٧ (٢ : ٥٩ - ٦١) أن عدم وجود سياسة مكتوبة للإعارة الخارجية بالمكتبة واعتماد العاملين على التعليمات الشفوية يعد أمراً سلبياً ساهم في وجود تضارب بين العاملين في تطبيق الشروط الواجب تطبيقها لتقديم خدمة الإعارة، وأوصت بضرورة توفير خدمة حجز كتاب ما مسجل في سجل الاستعارة لصالح أحد المستفيدين الذي يرغب في استعارته حال إرجاعه إلى المكتبة، كما أشارت دراسة قاسم فتيحه وقاسم ربيحه ٢٠١٥ (٢١ : ١٧٦) أهمية وجود مكان أو منطقة للاستعارة خالية من المعوقات، إلى جانب توفير صندوق لإعادة الكتب أثناء إغلاق المكتبة، وهذا لا يوجد في المكتبات الأكاديمية بكليات جامعة المنيا، حيث لا يوجد مكان خاص بالاستعارة داخل المكتبة؛ وربما يرجع ذلك إلى وجود المكتبة في مكان لا يتسع لتقسيمها وأخذ جزء منها للاستعارة، فمساحة المكتبة تكاد تكفي الكتب الموجودة بها؛ وربما يرجع ذلك إلى رغبة إدارة الكليات في توفير قاعات كافية للمحاضرات؛ نظراً للأعداد المتزايدة من الطلاب كل عام.

كما أكدت عينا البحث أن مدة الاستعارة وعدد الكتب المسموح بها في كل مرة غير كافٍ في حالة السماح للطلاب بالاستعارة، وفي حالة الاستعارة وعدم إرجاع الكتب في المدة المحددة توجد بعض الجزاءات التي تطبق على الطلاب ولكن ينذر توفير المكتبة لخدمة

الحجز للكتب والمراجع، وهذا يعوق تحقيق الجودة داخل المكتبة، حيث إن الاستعارة الخارجية من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة للمتريدين عليها لتحقيق أقصى درجات الإفادة منها خارج حدود مبنى المكتبة، بما يساعد المستفيد على الاطلاع على مصادر المعلومات في المكان والزمان المناسبين له، كما تسهم في القضاء على العديد من المشكلات التي تواجه الطلاب في الاطلاع داخل المكتبة، مثل: ضيق المكان، وعدم توفر مقاعد كافية في غالبية أوقات عمل المكتبة، وعدم توفر الهدوء اللازم للقراءة، وعدم وجود وقت كافٍ للطلاب للمكوث طويلا داخلها لانشغالهم بالمحاضرات و(ورش العمل)، بينما أكدت استجابات عيني البحث على المفردة (٦٢) أن نظام الاستعارة المتبع في المكتبات في حالة الموافقة على الاستعارة يحدد الكتب والمراجع الممنوع استعارتها (سواء كانت كتب وحيدة النسخة، أو كتب مرجعية، أو كتب قديمة ونادرة) من قبل أمين المكتبة شفاهيةً.

كما تشير نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الواردة بجدول (٤) إلى أن استجابات الطلاب ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة على جميع المفردات الخاصة بحيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها تمثل قصورا في تحقيق المؤشرات الخاصة بهذا المعيار، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة للمحور (٠,٥٥) للكليات المعتمدة، و(٠,٥٢) للكليات غير المعتمدة، ولم تتجاوز الحد الأدنى لحدود الثقة؛ مما يدل على ضعف الإمكانيات الموجودة داخل المكتبة من حيث: التنوع والقبول والحدائثة والجودة، كما أن حيز المكتبة غير مناسب لمقتنيات المكتبة وعدد الطلاب، وبالتالي يعوق عملية البحث والاطلاع وابتكار معرفة جديدة، وهذا يؤثر بشكل سلبي على العملية التعليمية من حيث: البحث والتدريس داخل الجامعة.

## **ثانيا- آراء مديري وأمناء المكتبات حول واقع تحقق معايير الاعتماد بالمكتبات**

### **الأكاديمية في بعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة بجامعة المنيا:**

في العرض السابق تم رصد استجابات الطلاب في الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة، والذين يمثلون الهدف الأساسي ومحور العملية التعليمية لجميع المؤسسات التعليمية، والتي تقدم لهم الخدمات التي تسهم في نمو شخصياتهم وتساعدهم على التطور ومواكبة التغيرات والتطورات والاسهام في صنعها. وفي الجزء التالي يتم تناول استجابات مديري وأمناء المكتبات والتي لا تقل أهمية لفهم أساس العمل في المكتبات وفهم طبيعة الذين يسهمون في تحقيق أهداف المكتبة وتحقيق معايير الاعتماد والجودة بها، ولكن يتم التفسير

بصورة إجمالية، حيث يندر وجود فروق بين المكتبات في الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة، وكان هذا واضحاً من خلال استجابات الطلاب، هذا بالإضافة إلى قلة عدد العاملين بالمكتبات.

### ١- إدارة الكلية وفعاليتها المؤسسية:

#### جدول (٥)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة حول المحور الأول (إدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
١	تطبق المكتبة نظاماً للتسجيل الإلكتروني باستخدام (الباركود) للمتريدين على المكتبة.	٠,٥٢	٠,٥١	٠,٥٢
٢	تتيح إدارة الكلية للطلاب تقديم شكاوى ومقترحات بخصوص مرافق المكتبة وخدماتها (مثل: صندوق الشكاوى والاقتراحات).	٠,٦٦	٠,٦٢	٠,٦٤
٣	تعقد إدارة المكتبة اجتماعات مع مقدمي الشكاوى والاقتراحات لمناقشتها ومتابعتها.	٠,٤٧	٠,٤٢	٠,٤٥
٤	يطبق مسؤولو المكتبة استبانة على المستفيدين في نهاية كل عام دراسي لاستقصاء رأيهم في مرافقها وخدماتها.	٠,٥٢	٠,٤٣	٠,٤٨
٥	يشارك أمناء المكتبات في لجان اختيار وشراء الكتب والمراجع الحديثة.	٠,٧٤	٠,٧١	٠,٧٣
٦	يُمثل أمناء المكتبات تمثيلاً كافياً وحقيقياً في اللجان المنبثقة بالكلية (مثل: لجنة المكتبات).	٠,٥١	٠,٤٨	٠,٥
٧	تقوم المكتبة بحساب متوسط الفقد السنوي للكتب وتحديد المسؤول عنه.	٠,٨٣	٠,٨٢	٠,٨٣
٨	توجد رؤية ورسالة للمكتبة تتسم بالدقة والوضوح.	٠,٨٢	٠,٨١	٠,٨٢
٩	تتوافق رؤية ورسالة المكتبة مع رؤية ورسالة الكلية التابعة لها.	٠,٦٧	٠,٦٥	٠,٦٦
١٠	يسهم موظفو المكتبة في وضع وصياغة رؤية ورسالة المكتبة.	٠,٥٥	٠,٥٤	٠,٥٥
١١	يقدم مدير المكتبة تقريراً دورياً إلى إدارة الكلية عن معوقات العمل بالمكتبة وسبل تطويرها.	٠,٧٨	٠,٧٧	٠,٧٧
١٢	يوجد تعاون بين العاملين بالمكتبة وبين مديريها.	٠,٨١	٠,٨١	٠,٨١
١٣	يتابع مدير المكتبة جهود الموظفين لتحسين جودة الخدمة بها.	٠,٧٢	٠,٧١	٠,٧٢



تابع جدول (٥)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة حول المحور الأول (إدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
١٤	توفر إدارة المكتبة الدعم اللازم لتحسين بيئة المكتبة وجودة الأداء بها.	٠,٧١	٠,٧	٠,٧١
١٥	توفر وحدات التدريب بالجامعة خطة تدريبية واضحة تستهدف تنمية قدرات ومهارات العاملين بالمكتبات.	٠,٦٩	٠,٦٨	٠,٦٩
١٦	تضع إدارة المكتبة جداول زمنية للصيانة الدورية والمستحدثة للأجهزة والمعدات والمرافق.	٠,٦٩	٠,٦٧	٠,٦٨
١٧	يُعتبر عدد موظفي المكتبة كافيًا لتقديم خدمات المعلومات التي يحتاجها الطلاب.	٠,٥٦	٠,٥٢	٠,٥٤
١٨	تعقد دورات تدريبية وتأهيلية بصفة دورية لموظفي المكتبة.	٠,٦٧	٠,٦٦	٠,٦٧
١٩	تخصص إدارة المكتبة عدد كاف من أجهزة الحاسوب للعاملين مرتبطة بقاعدة بيانات المكتبة.	٠,٥٥	٠,٥٢	٠,٥٤
٢٠	يحافظ موظفو المكتبة على اكتساب المعرفة والمهارات وتعزيزها.	٠,٧٨	٠,٧٧	٠,٧٨
٢١	يتوفر بالمكتبة الكوادر الفنية القادرة على تشغيل وصيانة النظم الآلية الموجودة بها.	٠,٥٦	٠,٥٤	٠,٥٥
٢٢	يُدرَّب العاملون بالمكتبة على التعامل مع حالات الطوارئ (مثل: الحرائق والزلازل وغيرها).	٠,٨٣	٠,٨٢	٠,٨٣
نسبة متوسط الاستجابة للمحور		٠,٦٧	٠,٦٤	٠,٦٦
الحد الأعلى لحدود الثقة		٠,٨٣	٠,٧٧	٠,٧٧
الحد الأدنى لحدود الثقة		٠,٥١	٠,٥٧	٠,٥٧

تشير نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٥) إلى وجود بعض الصناديق في أماكن متفرقة في الكلية، والتي يمكن للطلاب من خلالها تقديم بعض الشكاوى والمقترحات، ولكنها غير مفعلة من جانب إدارة المكتبة، حيث اتفقت عينتا البحث على ندرة عقد لقاءات مع الطلاب للتعرف على احتياجاتهم ومقترحاتهم لتطوير المكتبات بالكلية، هذا إلى جانب ضعف اهتمام إدارة المكتبة بتعريف آراء الطلاب في الخدمات المقدمة ومدى مناسبتها لاحتياجاتهم من خلال تطبيق استبانة في نهاية العام الدراسي، أما بالنسبة للتسجيل الإلكتروني فيتم التسجيل في أغلب الكليات في سجلات خاصة بذلك وبعد ذلك يتم تسجيلها على الكمبيوتر؛ وبالتالي يندر

استخدام الباركود. وهذا ما أكدته نسب متوسط الاستجابة لعينتي البحث على المفردات (١):  
(٤) التي لم تتجاوز الحد الأدنى لحدود الثقة.

أما بالنسبة لرؤية المكتبة ورسالتها فقد أجمعت عينتا البحث على وجود رؤية ورسالة للمكتبة تتوافق إلى حد ما مع رؤية ورسالة الكلية حيث تم أخذ رؤية ورسالة المكتبة المركزية لأغلب الكليات في حين يندر إسهام أو مشاركة بعض العاملين بالمكتبة (إلى حد ما) في صياغة رؤية ورسالة المكتبة، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردات (٨): (١٠)، ولكن عند التطبيق لم يلاحظ الباحثان وجود رؤية ورسالة مكتوبة ومعلنة في أغلب المكتبات.

أما بخصوص مديري المكتبات ودورهم في تحقيق أهداف المكتبة وتوفير الخدمات المأمولة منها لتحقيق معايير الاعتماد والجودة، فقد أكدت استجابات عينتي البحث وجود تعاون بين العاملين بالمكتبة ومديريها بدرجة كبيرة، كما يقدم مديرو المكتبات بعض التقارير عن معوقات العمل بالمكتبة وطرق تحسينها وتطويرها، إلى جانب متابعة بعض مديري المكتبات لأداء العاملين بالمكتبة وتوفير الدعم لهم لتحسين العمل داخل المكتبة وتطوير مستوى الخدمة بها، كذلك تضع بعض إدارات المكتبات جداول زمنية للصيانة الدورية للأجهزة والمرافق بالمكتبة، إلى جانب قيام وحدات التدريب بوضع بعض الخطط لتنمية مهارات العاملين بالمكتبة، وهذا ما أكدته استجابات عينتي البحث على المفردات (١١: ١٦) والتي انحصرت نسب متوسط الاستجابة لهذه المفردات بين الحد الأعلى والحد الأدنى لحدود الثقة.

وباستقراء نسب متوسط الاستجابة يتضح أن استجابات عينة البحث أكدت قيام العاملين بالمكتبة بكتابة تقارير سنوية لتحديد الفقد السنوي في الكتب والمراجع الموجودة لإعادة إصلاح الكتب والمراجع التالفة وتعويضها داخل المكتبة لكونها تمثل عهدة بالنسبة للعاملين، كما توجد دورات تدريبية للعاملين بالمكتبة للتعامل مع حالات الطوارئ مثل الحرائق والزلازل وغيرها، وكذلك يحافظ العاملون بالمكتبة على اكتساب المعرفة والمهارات لمتابعة الجديد؛ وربما ترجع الاستجابة العالية إلى المرغوبية الاجتماعية لدى عينة التطبيق، إلى جانب وجود بعض الدورات التدريبية لتأهيل العاملين بالمكتبة لمتابعة الجديد في مجال خدمات المكتبات، وقد أكدت دراسة محمد عبد الله أحمد العطاب ٢٠١٦ (٢٣: ١٢٥ - ١٢٦) ضرورة وجود دورات تدريبية وتأهيلية للعاملين وتشجيعهم على الابتكار، وتبنى الأفكار التي من شأنها

تحسين الأداء في المكتبة، وفي حالة إهمال هذه الدورات أو قلتها؛ فإن ذلك يعوق المكتبة عن تحقيق أهدافها.

هذا بالإضافة إلى تمثيل بعض أمناء المكتبات في لجان اختيار وشراء الكتب والمراجع الحديثة، ولكن لم يتم الاعتماد عليهم بدرجة كبيرة في اختيار الكتب وشرائها ولكن أعضاء هيئة التدريس هم من يقومون بتحديد الكتب والمراجع واختيارها، بينما يضعف تمثيل العاملين بالمكتبة في اللجان المنبثقة بالكلية (لجنة المكتبات) وبالتالي نفتقد خبراتهم في تعرّف أهم المشكلات التي تواجههم ومقترحاتهم لتطوير الأداء في المكتبة وتحسين خدماتها، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردات (٧، ١٨، ٢٠، ٢٢). وذلك على الرغم من تأكيد لائحة مكتبات جامعة المنيا في مادتها الـ (٨) (٤ : ٧) على ضرورة تمثيل مكتبات جامعة المنيا في لجنة المكتبات والاجتماعات واللجان داخل الجامعة وخارجها من أجل المساهمة في وضع الخطط ومتابعة تنفيذها لتحقيق الأهداف المرسومة والتنسيق بين الوحدات المختلفة. كما أوضحت اللائحة في مادتها الـ (١٦) (٤ : ١٢) أن مجلس الكلية يقوم بتشكيل لجنة المكتبات بداية كل عام دراسي كإحدى اللجان المنبثقة عنه، والتي لا بد من وجود مدير مكتبة الكلية كعضو أساسي من أعضاء لجنة المكتبات بالكلية.

كما جاءت استجابات عينة البحث لتؤكد قلة عدد العاملين بالمكتبة مقارنة بعدد الطلاب الموجود في كل كلية، فعدد العاملين في المكتبة لا يتناسب مع عدد الطلاب الكبير؛ مما يؤثر على تقديم الخدمات للطلاب وتلبية احتياجاتهم، وكذلك ضعف توافر الكوادر الفنية القادرة على تشغيل وصيانة النظم الآلية الموجودة بالمكتبة، وفي حالة وجود عطل يتم الاتصال بالمتخصصين لإصلاح هذا العطل وقد تستغرق هذه العملية فترة زمنية تظل فيه هذه النظم معطلة عن العمل، فضلاً عن قلة عدد أجهزة الحاسوب الموجودة للعاملين بالمكتبة؛ مما يعوق التواصل بين العاملين بالمكتبة والطلاب سواء من خلال البريد الإلكتروني لمساعدة الطلاب في الإجابة على أي استفسار، وهذا ما أكدته استجابات عيني البحث على المفردات (١٧، ١٩، ٢١) والتي لم تتجاوز نسب متوسط الاستجابة للمفردات الحد الأدنى لحدود الثقة. كما جاءت نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٥) تؤكد تحقق مفردات محور إدارة المكتبة وفعاليتها المؤسسية بدرجة متوسطة، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠,٦٦) وهي تنحصر بين الحد الأعلى والحد الأدنى لحدود الثقة؛ ويدل هذا على مشاركة بعض إدارات

المكتبات في التخطيط والتقييم المستمر، ولكن هذا التحقق ليس بالدرجة المأمولة أو المرجوة للكشف عن موارد المكتبة وتقييم فعاليتها لتطويرها وتحقيق التحسين المستمر؛ وربما ترجع هذه الاستجابة إلى رغبة أمناء ومديري المكتبات في تقديم صورة جيدة عن قيادتهم وأدوارهم. بينما أكدت استجابات عينة الطلاب وجود قصور في تحقق المؤشرات الخاصة بمحور الفعالية التعليمية وإدارة المكتبة، حيث يندر وجود وسائل لتقييم فعالية المكتبات وقياس النتائج التي تسهم في التطوير المستمر للخدمات المقدمة من المكتبات فضلاً عن وجود قصور في دور الهيكل الإداري بالمكتبة.

## ٢- القيم المهنية والعلاقات الخارجية:

### جدول (٦)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول المحور الثاني (القيم المهنية والعلاقات الخارجية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
٢٣	توجد قواعد وضوابط لعملية التصوير من الكتب والمراجع داخل المكتبة.	٠,٨٣	٠,٨١	٠,٨٢
٢٤	توجد لوحات إرشادية بالمكتبة موضح بها حقوق المستفيدين وواجباتهم تجاهها.	٠,٦٥	٠,٦٢	٠,٦٤
٢٥	يوجد بين إدارة مكتبة الكلية وغيرها من مكتبات الجامعة تنسيق في عمليات تداول الكتب والمراجع.	٠,٥٢	٠,٤٩	٠,٥١
٢٦	تتيح إدارة المكتبة للطلاب معلومات (مطبوعة أو إلكترونية) حول حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر للمؤلف والسراقات العلمية.	٠,٤٧	٠,٤٣	٠,٤٥
٢٧	العاملون بالمكتبة على علم ودراية بحقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر للمؤلف والسراقات العلمية.	٠,٧٨	٠,٧٧	٠,٧٨
٢٨	تتعاون إدارة المكتبة مع الكليات الأخرى ذات الصلة بمجال المكتبات ونظم المعلومات بالجامعة من أجل تطوير المكتبات.	٠,٦٧	٠,٦٤	٠,٦٦
٢٩	تصدر إدارة المكتبة كتيبات ونشرات دورية مطبوعة للتعريف بمرافقها وخدماتها لتوزيعها على طلاب الجامعة والمدارس.	٠,٣٦	٠,٣٤	٠,٣٥
٣٠	تنظم مكتبة الكلية يوماً مفتوحاً سنوياً للتعريف بخدماتها للمستفيدين من داخل الحرم الجامعي وخارجه.	٠,٣٩	٠,٣٣	٠,٣٦

تابع جدول (٦)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول المحور الثاني (القيم المهنية والعلاقات الخارجية)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
٣١	تشارك المكتبة في الاحتفال بالمناسبات ذات الصلة (مثل اليوم العالمي لكل من: الإعاقة، والمرأة، والكتاب وحقوق المؤلف).	٠,٣٩	٠,٣٨	٠,٣٩
٣٢	تتيح إدارة المكتبة خدماتها للخريجين ولممارسي المهن في التخصصات العلمية والأكاديمية.	٠,٥	٠,٤٨	٠,٤٩
٣٣	تشارك إدارة المكتبة في فعاليات الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات (مثل: الندوات، والمعارض، والمؤتمرات، والدورات التدريبية).	٠,٣٣	٠,٣٣	٠,٣٣
	نسبة متوسط الاستجابة للمحور	٠,٥٤	٠,٥١	٠,٥٣
	الحد الأعلى لحدود الثقة	٠,٨٣	٠,٧٧	
	الحد الأدنى لحدود الثقة	٠,٥١	٠,٥٧	

جاءت استجابات عينة البحث تؤكد علم ودراية العاملين بالمكتبة بحقوق الملكية الفكرية؛ وربما يرجع ذلك إلى بعض الدورات التدريبية التي تلقاها العاملون بالمكتبة، وبناءً عليه، فقد أكدت عينة البحث وجود قواعد لعملية تصوير الكتب والمراجع داخل المكتبة لحماية الملكية الفكرية للمؤلف، ويتم تطبيق هذه القواعد، وفي بعض المكتبات توجد بعض المراجع ممنوع التصوير منها نهائياً، في حين ينذر وجود بعض المطبوعات أو المنشورات الإلكترونية أو بعض اللوحات حول حقوق الملكية الفكرية لتعريف الطلاب بها، وهذا ما أكدته عينة البحث على المفردات (٢٣: ٢٧).

كما أكدت عينة البحث تعاون بعض المكتبات مع الأقسام المتخصصة بمجال المكتبات ونظم المعلومات في الكليات الأخرى لتطوير المكتبات وتحسين أدائها، كما توجد بعض اللوحات الإرشادية في بعض المكتبات تبين حقوق المترددين عليها وواجباتهم نحوها ولكن عند التطبيق لم يلاحظ الباحثان إلا عدد قليل جداً من اللوحات المعلنة والخاصة بتعليمات للحفاظ على نظافة المكتبة، بينما أكدت استجابات عينة البحث وجود قصور في عملية تداول الكتب والمراجع بين الكليات المختلفة؛ للتيسير على الطلاب بالرغم من وجود أقسام مشتركة

بين بعض الكليات، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردات (٢٤، ٢٥، ٢٨)، في حين أن لائحة مكتبات جامعة المنيا في مادتها الـ (٣٠) (٤: ١٩) نصت على السماح بالإعارة من مكتبات الجامعة إلى الجامعات والهيئات العلمية ومراكز البحوث على أساس المعاملة بالمثل؛ مما يعني ضمناً أنها تسمح بالإعارة والتداول بين مكتبات كليات جامعة المنيا، وهذا غير متحقق في الواقع الفعلي.

أما بالنسبة للعلاقات الخارجية ودور المكتبة تجاه المجتمع المحلي، فقد اتفقت عينة البحث على ندرة قيام إدارة المكتبة بتعريف الطلاب والباحثين والمجتمع المحلي بخدماتها سواء من خلال تنظيم يوم لعرض الخدمات التي تقدمها، أو من خلال كتيبات ونشرات مطبوعة توزع على المدارس والمؤسسات ذات الصلة، فضلاً عن ضعف مشاركتها في بعض الاحتفالات في المناسبات المختلفة مثل اليوم العالمي للإعاقة أو المرأة أو الكتاب، وكذلك ندرة مشاركتها في فعاليات الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال علم المعلومات والمكتبات مثل الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية، بالإضافة إلى ضعف إتاحة إدارة المكتبة خدماتها للخريجين في مختلف التخصصات العلمية والأكاديمية والمجالات المعرفية التي تخدمها المكتبة، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردات (٢٩: ٣٣) والتي لم تتجاوز نسب متوسط الاستجابة لهم الحد الأدنى لحدود الثقة؛ مما يدل على وجود قصور شديد في العلاقات الخارجية للمكتبة على الرغم من أن مجتمع المكتبات الأكاديمية لا يقتصر على الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو موظفي الجامعة أو حتى الحي الذي توجد فيه المكتبة بل مجتمع عالمي؛ وربما يرجع ذلك إلى ندرة وجود العاملين المؤهلين والقيادات الواعية بدور المكتبة في خدمة المجتمع المحلي، وعدم وعيهم بالطرق والأساليب التي من خلالها تدعم المكتبة علاقتها بالمجتمع الداخلي والخارجي.

بينما في معظم الجامعات البريطانية تولى المكتبات اهتمام خاص بدورها في التواصل المجتمعي، فعلى سبيل المثال: نفذت جامعة (برادفورد) العديد من أحداث وفعاليات التوعية للمدارس العامة؛ من أجل تعويد الطلاب على فكرة القدوم إلى الجامعة وتعريفهم بالموارد المتاحة بها، منها إنشاء مجموعة للتواصل بالمكتبة مكونة من أميين مكتبة للموضوعات وآخر للمجموعات الخاصة، وطلب من المدارس إرسال طلابها بصحبة مدرس أو أمين مكتبة، وقُدِّمت جلسات تعريفية بالمكتبة لمدة ساعتين للجلسة الواحدة في الأوقات الأقل ازدحاماً

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....  
 خلال السنة الدراسية، ويمكن للطلاب في الجلسة التعريفية القيام بممارسات وتمارين لتحسين  
 مهاراتهم البحثية على شبكة الإنترنت، واستخدام (الكالوج) الخاص بالمكتبة، وكيفية إيجاد  
 الكتب على الرفوف، واستخدام الكتب الأكاديمية الإلكترونية ذات الوصول المفتوح، والتنقل  
 عبر معلومات مفيدة في كتاب (٧٦ : ٢٨).

كما تشير نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٦) إلى اتفاق عينة البحث على ضعف  
 تحقق المفردات الخاصة بالقيم المهنية والعلاقات الخارجية، حيث لم تتجاوز نسبة متوسط  
 الاستجابة للمحور الحد الأدنى لحدود الثقة؛ مما يدل على قصور دور المكتبات في تعزيز  
 القيم المهنية الخاصة بالحرية الفكرية وقيم وحقوق الملكية الفكرية، وخصوصية المستخدم  
 وسريته، والتعاون، والخدمة المتمركزة حول المستخدم، هذا بالإضافة إلى ضعف مشاركة  
 المكتبات الموجودة بالجامعة في خدمة المجتمع الداخلي والخارجي؛ وبالتالي ضعف العلاقات  
 الخارجية للمكتبة، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج عينة الطلاب، والتي أكدت أيضاً قصور دور  
 إدارة المكتبة في دعم الحرية الفكرية وقيم وحقوق الملكية الفكرية وضعف تواصل المكتبات  
 مع المجتمع الخارجي.

### ٣- الدور التعليمي والبحثي للمكتبة:

جدول (٧)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول  
 المحور الثالث (الدور التعليمي والبحثي للمكتبة)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
٣٤	تتيح صفحة المكتبة على الإنترنت إمكانية طلب مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة.	٠,٧	٠,٦٩	٠,٧
٣٥	تتيح إدارة المكتبة للطلاب فرص البحث والاطلاع عن بُعد من خلال برامج الحاسوب الخاصة بهم.	٠,٧٨	٠,٧٧	٠,٧٨
٣٦	تتوافر بالمكتبة برامج وأنظمة فعالة لمنع استخدام شبكة الإنترنت في غير الدراسة والبحث.	٠,٨٢	٠,٨	٠,٨١
٣٧	توجد بالمكتبة أنظمة إلكترونية تساعد الطلاب في الوصول إلى مصادر المعلومات المادية الموجودة بها.	٠,٧٩	٠,٧٧	٠,٧٨

تابع جدول (٧)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول المحور الثالث (الدور التعليمي والبحثي للمكتبة)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
٣٨	توفر إدارة المكتبة مصادر معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة (كتب صوتية أو مكتوبة بطريقة برايل، وسائل مرئية للصم والبكم مزودة بلغة الإشارة وغيرها).	٠,٤٢	٠,٤١	٠,٤٢
٣٩	يتشاور أمين المكتبة مع أعضاء هيئة التدريس حول توفير المصادر اللازمة لدعم عمليتي التعليم والتعلم (مثل: فيديوهات تعليمية، ورسوم بيانية، وتقارير دولية، ورسوم كاريكاتيرية، وغيرها).	٠,٥٢	٠,٤٩	٠,٥١
٤٠	توفر إدارة المكتبة دورات تدريبية للطلاب الجدد حول كيفية الاستخدام الأمثل لمرافق المكتبة وخدماتها.	٠,٤٤	٠,٤	٠,٤٢
٤١	يشارك بعض الطلاب في الفرق النهائية أمين المكتبة في توجيه الطلاب الآخرين نحو الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة.	٠,٤٤	٠,٣٩	٠,٤٢
٤٢	توفر إدارة المكتبة المساعدة الفردية من خلال بريد إلكتروني أو رقم تليفون مسجل على موقعها.	٠,٤٤	٠,٤٣	٠,٤٤
٤٣	يُعلم العاملون بالمكتبة الطلاب باستمرار بالخدمات الجديدة أو المقتنيات المضافة حديثاً للمكتبة من خلال الوسائل المتاحة (مثل: لوحة إعلانات، والبريد الإلكتروني e-mail، ورسائل SMS).	٠,٥٤	٠,٥١	٠,٥٣
	نسبة متوسط الاستجابة للمحور	٠,٥٩	٠,٥٧	٠,٥٨
	الحد الأعلى لحدود الثقة	٠,٨٣	٠,٧٧	
	الحد الأدنى لحدود الثقة	٠,٥١	٠,٥٧	

باستقراء نسب متوسط الاستجابة بجدول (٧) يتضح أن استجابات عينة البحث أكدت إتاحة إدارة المكتبة للطلاب البحث عن مصادر المعلومات عن بُعد من خلال الاشتراك في دار المنظومة أو بنك المعرفة؛ مما يسهل على الطلاب الحصول على بعض المعلومات ولكن ليست كل مصادر المعلومات موجودة في بنك المعرفة أو دار المنظومة خصوصا الكتب والمراجع، حيث لا يتوفر المحتوى المعرفي للكتب والمراجع وإن توفر فلا يتعدى كونه جزءاً ضئيلاً، وهذا ما أكدته عينتا البحث من وجود بعض مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي



يمكن للطلاب الحصول عليها سواء على صفحة اتحاد الجامعات المصرية أو دار المنظومة أو بنك المعرفة وذلك من استجابتها على المفردة (٣٧) والتي انحصرت نسبة متوسط الاستجابة بين الحد الأعلى والحد الأدنى لحدود الثقة، هذا بالإضافة إلى قلة استخدام الإنترنت المتاح داخل الجامعة إلا في نطاق العمل أو البحث حيث توجد أنظمة وبرامج تحول دون ذلك، فضلاً عن توافر برامج حاسوبية وأنظمة إلكترونية للمساعدة في الوصول إلى مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة،

بينما نفت عينة الطلاب وجود ذلك؛ وربما يرجع ذلك إلى أن هذه البرامج تستخدم من قبل العاملين بالمكتبة وليس الطلاب إلى جانب ندرة إعلام إدارة المكتبة الطلاب بالخدمات الجديدة التي تقدمها؛ وبالتالي ندرة استخدامها من قبل الطلاب، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردة (٤٣) من ضعف إعلام العاملين بالمكتبة للطلاب والباحثين بالخدمات الجديدة أو المقتنيات المضافة حديثاً للمكتبة سواء من خلال لوحة إعلانات أو بريد إلكتروني أو رسائل نصية، كما يندر تعريف أو تدريب الطلاب الجدد حول كيفية استخدام مرافق المكتب والاستفادة من خدماتها سواء من خلال دورات تدريبية أو مشاركة بعض الطلاب في الفرق النهائية.

كما جاءت استجابات عيني البحث تؤكد ضعف تحقق المفردات (٣٨، ٣٩، ٤٢) حيث لم تتجاوز نسب متوسط الاستجابة الحد الأدنى لحدود الثقة؛ ويدل ذلك على قلة التواصل بين العاملين بالمكتبة والطلاب سواء من خلال البريد الإلكتروني أو التليفون لمساعدة الطلاب في الإجابة على أية استفسارات، وكذلك ضعف توفر بعض مصادر المعلومات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة سواء كتب صوتية أو مكتوبة بطريقة برايل أو وسائل مرئية للصم والبكم مزودة بلغة الإشارة، هذا بالإضافة إلى ضعف وسائل الاتصال والتعاون بين العاملين بالمكتبة وأعضاء هيئة التدريس فيما يخص المصادر اللازمة لدعم عمليتي التعليم والتعلم، مثل: الفيديوهات التعليمية أو الرسوم البيانية أو التقارير الدولية؛ وربما يرجع ذلك إلى اعتقاد بعض العاملين بالمكتبة أن هذا الأمر ليس ضمن المهام الوظيفية المكلفين بها، فعضو هيئة التدريس يقوم بتجميع مصادر الدعم اللازمة لعمليتي التعليم و التعلم، أو يُكَلِّف الطلاب بالبحث عن بعض هذه المصادر في صورة تكليف بحثي.

كما تشير نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٧) إلى اتفاق عينة البحث على تحقق المفردات الخاصة بمحور الدور التعليمي والبحثي للمكتبات بدرجة متوسطة، ولكن ليس الدور المأمول والكافي لتطوير ودعم متعلمين ذوي معرفة معلوماتية وقادرين على اكتشاف المعلومات والوصول إليها واستخدامها بفعالية من أجل النجاح الأكاديمي والبحث والتعلم مدى الحياة، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة عينة الطلاب، والتي أكدت ضعف تحقق مؤشرات الدور التعليمي والبحثي للمكتبة؛ مما يضاعف مشاركة المكتبات في تنمية قدرات الطلاب الفكرية ومهاراتهم البحثية من تحديد المعلومات وتنظيمها وتقييمها.

#### ٤- حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها:

##### جدول (٨)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول المحور الرابع (حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
٤٤	يتوفر بالمكتبة الهدوء اللازم لأغراض الدراسة والبحث.	٠,٨	٠,٧٧	٠,٧٩
٤٥	تعد الإضاءة والتهوية بالمكتبة جيدة ومناسبة.	٠,٧٨	٠,٧٧	٠,٧٨
٤٦	تتسع مساحة المكتبة لمقتنياتها من الكتب والرسائل والدوريات والمراجع دون تكديس.	٠,٥٦	٠,٥٤	٠,٥٥
٤٧	تتيح المكتبة جزءاً من حيزها (غرف منفصلة للقراءة) كخلوات دراسية.	٠,٤٩	٠,٤٧	٠,٤٨
٤٨	تخصص المكتبة جزءاً من حيزها لعرض الإصدارات القديمة من الكتب والمراجع المختلفة.	٠,٦٨	٠,٦٧	٠,٦٨
٤٩	تخصص المكتبة جزءاً من حيزها لعرض الإصدارات الحديثة لفترة مؤقتة قبل إدراجها على الأرفف.	٠,٥٦	٠,٥٥	٠,٥٦
٥٠	يوجد بالموقع الإلكتروني للمكتبة خريطة توضح مكانها ومحتويات كل ركن وطابق فيها.	٠,٤	٠,٣٨	٠,٣٩
٥١	تحتوي صفحة المكتبة على موقع الجامعة الإلكتروني على قائمة بالأسئلة الشائعة (أو الأكثر طرحاً من قبل مستخدميها) والأجوبة الوافية عنها.	٠,٣٩	٠,٣٦	٠,٣٨

## تابع جدول (٨)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول المحور الرابع (حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		معتمدة	غير معتمدة	العينة كلها
٥٢	تتوفر بالمكتبة مصادر معلومات حديثة باللغتين العربية والإنجليزية.	٠,٦٨	٠,٦٧	٠,٦٨
٥٣	الميزانية المخصصة لموارد المكتبة (كتب، ومراجع، ودوريات، وغيرها) كافية ومناسبة.	٠,٤٩	٠,٤٧	٠,٤٨
٥٤	تتعدد مصادر اقتناء المكتبة للكتب والدوريات والمصادر المرجعية الأخرى (منها: عمليات الشراء وتلقى المنح والتبرعات من أعضاء هيئة التدريس ورجال الأعمال).	٠,٤٨	٠,٤٧	٠,٤٨
٥٥	تستغرق عملية فهرسة الكتب والمراجع والدوريات الجديدة وإتاحتها للمستخدمين فترة زمنية قصيرة ومناسبة.	٠,٦٧	٠,٦٤	٠,٦٦
٥٦	تحتوي المكتبة مرافق البنية التحتية (أثاث ومعدات بحالة جيدة) لجمع وتنظيم مقتنياتها.	٠,٦٦	٠,٦٣	٠,٦٥
٥٧	يتوفر بالمكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة لتسهيل الدراسة والبحث (مثل: Microfilm ،Internet ،LAN ،WiFi ،Scanner ،Reader وغيرها).	٠,٥	٠,٤٩	٠,٥
٥٨	يوجد بالمكتبة خدمات وتجهيزات للمستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة (في المدخل والأثاث والمساعد ودورات المياه وغيرها).	٠,٥٥	٠,٥٢	٠,٥٤
٥٩	تتوفر كاميرات للمراقبة داخل المكتبة وخارجها.	٠,٦٩	٠,٦٨	٠,٦٩
٦٠	توجد بالمكتبة آلات للتصوير بحالة جيدة متاحة للمستخدمين.	٠,٥	٠,٤٩	٠,٥
٦١	يتوفر بالمكتبة عدد كاف من أجهزة الحاسوب للمترددين عليها.	٠,٥٣	٠,٤٨	٠,٥١
٦٢	تتوفر بالمكتبة متطلبات الوقاية من الحرائق ومواجهتها.	٠,٦٧	٠,٦٤	٠,٦٦
٦٣	يوجد بالمكتبة مخرج للطوارئ.	٠,٥١	٠,٥١	٠,٥١
٦٤	توجد بوابات أمن إلكترونية عند مدخل المكتبة.	٠,٥	٠,٤٩	٠,٥

## تابع جدول (٨)

نسب متوسط الاستجابة لعينة مديري وأمناء المكتبة ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول المحور الرابع (حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها)

م	العبارات	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات		
		المعتمدة	غير المعتمدة	العينة كلها
٦٥	يوجد بالمكتبة نظام للاستعارة مكتوب ومعلن للمتريدين عليها.	٠,٦٢	٠,٦١	٠,٦٢
٦٦	توفر المكتبة نسخًا كافية من الكتب والمراجع لغرض الاستعارة.	٠,٥٤	٠,٥١	٠,٥٣
٦٧	يحدد نظام الاستعارة الكتب والمراجع الممنوع استعارتها (سواء كانت كتبًا وحيدة النسخة، أو كتبًا مرجعية، أو كتبًا قديمة ونادرة).	٠,٨	٠,٧٧	٠,٧٩
٦٨	ترسل إدارة المكتبة رسالة للمستعيرين عبر البريد الإلكتروني e-mail أو رسائل SMS لتذكيرهم بمواعيد إعادة الكتب والمراجع المعارة.	٠,٤٩	٠,٤٧	٠,٤٨
٦٩	يفرض نظام الاستعارة جزاءات على المستعيرين في حالة التأخير.	٠,٧٩	٠,٧٨	٠,٧٩
٧٠	تستخدم المكتبة نظام شفرة التعريف (الباركود الموجود بكارنيه الطالب الجامعي) لتسهيل وضبط عملية الاستعارة.	٠,٥٢	٠,٤٨	٠,٥
٧١	توفر المكتبة للطلاب خدمة الحجز للكتب والمراجع.	٠,٥١	٠,٥١	٠,٥١
٧٢	تتيح إدارة المكتبة لجميع المتردين عليها استعارة الكتب والمراجع.	٠,٦٩	٠,٦٧	٠,٦٨
نسبة متوسط الاستجابة للمحور		٠,٥٩	٠,٥٧	٠,٥٨
الحد الأعلى لحدود الثقة		٠,٨٣		٠,٧٧
الحد الأدنى لحدود الثقة		٠,٥١		٠,٥٧

أجمعت عينة البحث على ملاءمة حيز المكتبة للدراسة والبحث من حيث: الهدوء والتهوية والإضاءة، وهذا ما أكدته استجابات عيني البحث على المفردتين (٤٤، ٤٥) حيث تجاوزت نسب متوسط الاستجابة الحد الأعلى لحدود الثقة، في حين أن الطلاب أكدوا توفر الهدوء والتهوية والإضاءة إلى حد ما، ولا شك في أنهم هم المستخدمون للمكتبة

والمستفيدون منها، وبالتالي يمكنهم تحديد بدقة هل هي مناسبة للبحث أم لا، لكن العاملون يرون من وجهة نظرهم الشخصية أنها مناسبة، كما جاءت استجابات عينة البحث تؤكد احتواء بعض المكتبات على دواليب يتم فيها إدراج الإصدارات القديمة من الكتب والمراجع، بينما يندر عرض الإصدارات الحديثة من الكتب والمراجع في مكان مخصص لها داخل المكتبة، ولكن يتم إدراجها في الدواليب مباشرة؛ وربما يرجع ذلك إلى ضيق مساحة وحجم المكتبة، وعدم مناسبتها لحجم مقتنياتها ولعدد الطلاب بالكلية، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردتين (٤٨، ٤٩) من ضيق المساحة أو المكان المخصص للمكتبة بالنسبة لما تحتويه من كتب ومراجع بالإضافة إلى العدد الكبير من الطلاب.

أما بالنسبة لتوفير الكلية لغرف منفصلة داخل المكتبة تستخدم كخلاصات دراسية للقراءة والاطلاع وتسمح بالتشاور الفكري والبحثي بين الطلاب فيما بينهم، فقد اتفقت عينة البحث على ندرة وجود تلك الغرف؛ وربما يرجع ذلك إلى قلة وعي المسؤولين بالكلية بأهمية هذه الغرف، فضلاً عن قلة المباني المخصصة للكليات مقارنة بأعداد الطلاب بها ومحاولة الاستفادة إدارة الكليات المختلفة لأغلب الأماكن كقاعات للمحاضرات؛ نظراً لزيادة أعداد الطلاب وعدم وجود مباني جديدة لمقابلة هذه الزيادة.

كما اتفقت عينة البحث على وجود قصور في التفاعل أو الاتصال بين الطلاب وإدارة المكتبة سواء من خلال الإجابة عن أسئلة أو استفسارات الطلاب أو من خلال وجود قائمة بالأسئلة الأكثر شيوعاً وإجاباتها، هذا إلى جانب عدم وجود خريطة بالموقع الإلكتروني للمكتبة تحدد مكانها ومحتوياتها كل ركن وطابق فيها؛ وربما يرجع ذلك إلى عدم وجود موقع خاص بمكتبة كل كلية ضمن موقع المكتبة الرقمية، ولكن توجد بعض محتوياتها ضمن موقع اتحاد الجامعات المصرية، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردتين (٥٠، ٥١).

أما بالنسبة لتوافر الكتب والمراجع الحديثة وفهرستها، فقد أشارت استجابات عينة البحث إلى توافر بعض الكتب والمراجع الحديثة باللغة العربية واللغة الأجنبية وتستغرق فهرستها وإتاحتها للمستفيدين بعض الوقت؛ وذلك لانشغالهم بأعمال أخرى داخل المكتبة وقلة أعدادهم، كما أن هذه الأعداد من الكتب بالطبع لا تتناسب مع عدد الطلاب بكل كلية؛ وربما ترجع محدودية هذه الأعداد إلى قلة الموارد المالية المخصصة للمكتبة وندرة وجود تعدد لمصادر المكتبة، وهذا ما أكدته استجابات عينة البحث على المفردتين (٥٣، ٥٤) من تدنى

الميزانية المخصصة لشراء موارد المكتبة من كتب ومراجع ودوريات، وكذلك ضعف أو قلة توافر مصادر متعددة لاقتناء المكتبة للكتب والدوريات والمصادر المرجعية، مثل: تلقي المنح والتبرعات من أعضاء هيئة التدريس ورجال الأعمال.

كما أكدت استجابات عينة البحث احتواء المكتبة (إلى حد ما) على بعض مرافق البنية التحتية من أثاث ومعدات، ولكن لا تكفي لمقتنيات المكتبة واستقبال العدد الكبير من الطلاب، كما توجد بعض الكاميرات وطفائيات الحرائق لمواجهة أية أزمات داخل المكتبة، ولكن نوع هذه الطفائيات غير جيد ولا بد من الوصول لدرجة حرارة معينة حتى تبدأ في عملها، بينما اتفقت عينتا البحث على ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة للبحث والدراسة، وقلة أجهزة الحاسوب الموجودة للمتريدين على المكتبة، وندرة وجود بوابات أمن الكترونية ومخرج للطوارئ يُستخدم في الأزمات والكوارث، كما يضعف وجود آلات للتصوير تكون بحالة جيدة تسمح بالاستفادة منها؛ وبالتالي فعملية التصوير تتم خارج المكتبة، وكذلك ضعف اهتمام الكلية بتوفير بعض الخدمات والتجهيزات للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة سواء في المدخل أو الأثاث أو المصاعد أو دورات المياه أو غيرها.

أما فيما يختص بخدمة الاستعارة التي تقدمها المكتبة للطلاب لإتاحة مصادر المعلومات لهم في المكان الذي يفضلونه سواء داخل الكلية أو خارجها، أكدت استجابات عينة البحث على تحديد إدارة المكتبة للكتب المسموح استعارتها والممنوعة من الاستعارة، كما تسمح بعض المكتبات بالاستعارة لبعض الكتب ولكن يضعف توفر حجز بعض الكتب والمراجع للطلاب لاستعارتها، وفي حالة عدم إرجاعها في الميعاد المحدد فتوجد جزاءات توقع على الطلاب، في حين يضعف تواصل العاملين بالمكتبة مع الطلاب المستعارين لتذكيرهم بمواعيد إعادة الكتب والمراجع؛ وربما يرجع ذلك إلى عدم وجود بريد إلكتروني للطلاب مع العاملين بالمكتبة وانشغال العاملين بالمكتبة بالعمل الإداري داخل المكتبة، بالإضافة إلى قلة عددهم، هذا إلى جانب وجود نظام مكتوب ومعلن للاستعارة في بعض المكتبات، في حين أكدت استجابات عينة الطلاب ندرة وجود نظام مكتوب ومعلن للاستعارة ولكن يتم ذلك بصورة شفوية من قبل أمناء المكتبات.

وباستقراء نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٨) يتضح تحقق المفردات الخاصة بمحور حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها بدرجة متوسطة، ولكن ليست بالصورة المرجوة والتي من خلالها يمكن تحقيق هدف المكتبة في توفير بيئة تعليمية مناسبة وملائمة للبحث

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....  
والدراسة تتوفر بها جميع المرافق والخدمات اللازمة لذلك، بينما أكدت استجابات الطلاب ضعف الإمكانيات الموجودة داخل المكتبة، وعدم مناسبة حيز المكتبة لمقتنياتها وعدد الطلاب، وضعف إتاحة الفرصة للطلاب للاستعارة الخارجية، وهذا من شأنه أن يؤثر بالسلب على جودة الخدمات المقدمة من المكتبة، ويضعف دورها في توفير بيئة مناسبة للبحث والدراسة؛ وربما يرجع اختلاف وجهتي نظر أمناء ومديري المكتبات والطلاب إلى رغبة العاملين بالمكتبة في إظهار بعض الإيجابيات من وجهة نظرهم في حين أن الطلاب لا يلمسون هذه الإيجابيات نتيجة عدم الإعلان عن الخدمات الجديدة المقدمة من المكتبة، أو أن الطلاب يرون أن هذه الإيجابيات غير كافية لتحقيق جودة خدمات المكتبة وتطوير قدراتهم ومهاراتهم العقلية والبحثية.

### ثالثاً- الفروق بين استجابات الطلاب ومديري وأمناء المكتبات في الكليات المعتمدة وغير المعتمدة:

جدول (٩)

الفروق بين استجابات عيني الطلاب ومديري وأمناء المكتبات الأكاديمية ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة حول توفر مؤشرات معايير الاعتماد والجودة في المكتبات الأكاديمية

م	المحور	نسبة متوسط الاستجابة للطلاب بالكليات		قيمة (Z)	نسبة متوسط الاستجابة لمديري وأمناء المكتبات بالكليات	
		المعتمدة	غير المعتمدة		المعتمدة	غير المعتمدة
١	المحور الأول: إدارة المكتبة وفعاليتها التعليمية	٠,٥٣	٠,٥٢	٠,٣٣	٠,٦٧	٠,٦٤
٢	المحور الثاني: القيم المهنية والعلاقات الخارجية	٠,٥٥	٠,٥٤	٠,٣٣	٠,٥٤	٠,٥١
٣	المحور الثالث: الدور التعليمي والبحثي للمكتبة	٠,٥٣	٠,٥١	٠,٦٧	٠,٥٩	٠,٥٧
٤	المحور الرابع: حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها	٠,٥٥	٠,٥٢	١	٠,٥٩	٠,٥٧
	نسبة متوسط الاستجابة للاستبانة كلها	٠,٥٤	٠,٥٢	٠,٦٧	٠,٦	٠,٥٧

تكون (Z) دالة عند مستوى ٠,٠٥ إذا كانت  $Z \leq ١,٩٦$ ، ودالة عند مستوى ٠,٠١ إذا كانت

$$Z \leq ٢,٥٨$$

تشير نتائج التحليل الإحصائي بجدول (٩) إلى:

١- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة في جميع محاور الاستبانة من وجهة نظر الطلاب؛ وهذا يدل على ضعف تأثير المكتبة والخدمات المقدمة منها باعتماد الكلية أو عدم اعتمادها.

٢- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة في جميع محاور الاستبانة من وجهة نظر مديري وأمناء المكتبات؛ ويدل ذلك على إهمال إدارة الكلية للمكتبات وعدم الاهتمام بها الكافي سواء كانت معتمدة أو غير معتمدة.

وإجمالاً لما سبق يُلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المكتبات في الكليات المعتمدة والكليات غير المعتمدة سواء من وجهة نظر الطلاب أو مديري وأمناء المكتبات في جميع المحاور الخاصة بمؤشرات معايير الاعتماد والجودة للمكتبات الأكاديمية لتحسين وتطوير خدماتها وتحقيق أهدافها؛ وربما يرجع ذلك إلى عدم الاهتمام الكافي من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بجمهورية مصر العربية بالمكتبات، وعدم وضع بعض المعايير والمؤشرات الخاصة بها لضمان تحقيق مستوى متميز من الخدمة لتحقيق أهدافها في تخريج متعلمين قادرين على التعامل مع مجتمع المعرفة، ففي دليلها الصادر في يوليو (٢٠١٥) نجد أن هذه المعايير تركز تركيزاً قوياً على المدخلات وليس المخرجات أو النواتج، حيث نجدها تركز على ملاءمة المكتبة لنشاط المؤسسة من حيث: توافر الكتب والمراجع والتجهيزات والخدمات التي تلبي احتياجات الطلاب والباحثين، بالإضافة إلى إتاحة المكتبة الرقمية للمعنيين متجاهلة الاتجاهات العالمية في جودة المكتبة الأكاديمية، والتي تركز على نواتج استخدام الطلاب والباحثين للخدمات التي تقدمها المكتبة الأكاديمية، وعلى توقعات وتصورات المستخدمين للخدمة المقدمة وليس فقط تلبية احتياجاتهم.

كما أن مجال التقييم الخاص بـ "فعالية المكتبة في العملية التعليمية والبحثية" اشتمل فقط على ثلاث بنود، هي: تناسب وقت عملها مع ظروف المستفيدين، ووجود سجلات للزائرين، واستخدامها في العملية التعليمية والبحثية، ويتم الحكم على هذه البنود الثلاثة من حيث درجة الاستيفاء، بالإضافة إلى وجود ملاحظة تفيد بأنه في حالة عدم تطابق بعض مجالات التقييم الواردة في هذه النماذج على بعض المؤسسات، يقوم المراجع باستبعاد هذه



واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....  
المجالات عند التقويم، كما أن هذه البنود ليست دليلاً كافياً على الفعالية والتأثير، وكذلك  
غموض الكيفية التي يتم بها الحكم على مدي استيفاء استخدام المكتبة في التعليم والبحث.

## خلاصة نتائج البحث:

تناول البحث في إطاره النظري أهداف وأهمية المكتبات الأكاديمية، وبعض سماتها  
وخصائصها، وأدوارها المختلفة،

ومعايير اعتمادها وجودتها، وأخيراً بعض الخبرات الأجنبية في مجال جودة واعتماد المكتبات  
الأكاديمية، أما جانبه الميداني ف جاء ليكشف عن واقع تحقق معايير الاعتماد للمكتبات  
الأكاديمية ببعض الكليات المعتمدة وغير المعتمدة من وجهة نظر الطلاب ومديري وأمناء  
المكتبات بجامعة المنيا، وفيما يلي يعرض الباحثان بعض النتائج العامة:

١- تتمثل أهمية المكتبات ليس فقط في الآثار قصيرة الأجل نتيجة استخدام خدماتها  
ومرافقتها، بل أيضاً في آثارها طويلة الأجل والمتمثلة في مستوى أعلى للوعي والمعرفة  
المعلوماتية والنجاح الأكاديمي أو المهني لدى مستخدميها، وكذلك تغيرات في اتجاهاتهم  
ودوافعهم وسلوكهم المتعلق بالمعلومات.

٢- وجود مجموعة من المواصفات التي ينبغي أن يتصف بها مبنى المكتبة الأكاديمية  
وحيزها، منها: أن يكون وظيفياً، وملانماً للبيئة، وآمناً وأموئناً، ومناسباً لتكنولوجيا  
المعلومات، وقابلاً للتكيف، ويمكن الوصول إليه بسهولة.

٣- قيام المكتبات الأكاديمية الحديثة بأدوار متعددة، منها: دورها التعليمي والمتمثل في تعليم  
استخدام المكتبة ومحو الأمية المعلوماتية لمستخدميها، وتأثرها بنظريات التعلم البنائية  
الاجتماعية، والذي ترجم إلى إنشاء ما يسمى بعموميات التعلم داخل المكتبة الأكاديمية،  
وكذلك الدور البحثي والذي توفر من خلاله المكتبة الأكاديمية بيئة بحثية آمنة والعمل  
على زيادة الوعي بأخلاقيات البحث العلمي وعواقب الانتحال الأكاديمي والعمل على  
تنمية مهارات الطلاب البحثية، وأخيراً دورها في التواصل المجتمعي والذي يأتي بصور  
متعددة وأشكال وأنماط متنوعة، منها: التواصل مع الأقسام والإدارات داخل الجامعة،  
والتواصل مع المكتبات الخاصة والعامة والمدرسية بالمجتمع المحلي.

٤- تمثل الاهتمام بضمان جودة المكتبات الأكاديمية إصدار العديد من المعايير ومؤشرات  
الأداء على المستوى الدولي والعربي، ولكن على المستوى الوطني لم يتم حتى الآن

إصدار معايير مستقلة لاعتماد المكتبات الأكاديمية، وهذا ما يقترحه ويوصي به البحث الحالي؛ لما للمكتبات الأكاديمية من دور ومكانة بالغة الخطورة في اعتماد الجامعات والكليات والبرامج على حدٍ سواء.

٥- تم التوصل لمجموعة من النتائج في ضوء استقراء خبرات بعض الدول المتقدمة في مجال جودة واعتماد المكتبات الأكاديمية كان أبرزها: الجمع بين أكثر من مقياس وأداة لقياس الجودة داخل المكتبات الأكاديمية، وظهور مفاهيم جديدة كالا اعتماد القائم على النواتج وقيمة المكتبة الأكاديمية وأثرها على المستخدمين، كما أظهرت دورها في دعم مستخدميها من ذوي الاحتياجات الخاصة، وأشارت إلى عدم إغفال دور المنظمات المهنية والتشريعية والتنظيمية في عمليات وإجراءات ضمان جودة واعتماد المكتبات الأكاديمية.

٦- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات من خلال نسبة متوسط الاستجابة وجود (٤٨) مفردة من إجمالي (٦٥) مفردة بالنسبة للصورة الخاصة بالطلاب تتحقق بدرجة قليلة، و(١٠) مفردات تتحقق بدرجة متوسطة، و(٧) مفردات تتحقق بدرجة كبيرة، أما بالنسبة لمديري وأمناء المكتبات هناك (٣٨) مفردة من إجمالي (٧٢) مفردة تتحقق بدرجة قليلة، و(٢٩) مفردة تتحقق بدرجة متوسطة، و(٥) مفردات تتحقق بدرجة كبيرة، وهذا غير مقبول في ظل السعي نحو تحقيق جودة الأداء في المكتبات الأكاديمية بالمؤسسات الجامعية؛ للارتقاء بمخرجاتها وتحقيق دورها في تخريج طلاب قادرين على التعامل مع مجتمع المعرفة.

٧- أظهرت استجابات عينة الطلاب سواء ببعض الكليات المعتمدة أو غير المعتمدة (على إجمالي الاستبانة) ضعف تحقق معايير الاعتماد في المكتبات الأكاديمية بكليات جامعة المنيا، ويؤثر هذا على مستوى الخدمات المقدمة منها؛ وبالتالي يؤثر على مخرجات العملية التعليمية، أما بالنسبة لمديري وأمناء المكتبات فقد جاءت نسبة متوسط الاستجابة (على إجمالي الاستبانة) تنحصر بين الحد الأدنى لحدود الثقة والحد الأعلى لحدود الثقة، أي تتحقق بدرجة متوسطة، وهذا غير مقبول؛ ولا يحقق الأهداف المرجوة من تخريج متعلمين قادرين على التعامل مع مجتمع المعرفة والمشاركة في صنعه.

٨- أشارت استجابات عينة البحث على المفردات الخاصة بمحور إدارة المكتبة وفعاليتها التعليمية إلى تحققها بدرجة قليلة بالنسبة للطلاب بالكليات المعتمدة وغير المعتمدة، ودرجة متوسطة بالنسبة إلى مديري وأمناء المكتبات، وحيث إننا نسعى إلى تحقيق جودة الخدمات المقدمة من خلال المكتبات والوصول إلى رضا المستخدم؛ فبالتالي ليس مقبولا التحقق بدرجة متوسطة؛ ويدل ذلك على وجود قصور في تقييم فعالية المكتبات وتقديم نتائج لأغراض التحسين والتطوير المستمر، هذا بالإضافة إلى وجود قصور في بعض العاملين بالهيكل الإداري للمكتبة، مما يؤثر على الخدمات التي تقدمها؛ وهذا بدوره يؤثر بالسلب على تحقيق الجودة داخل المكتبات الأكاديمية.

٩- اتفقت عينتا البحث على قصور الدور الذي تقوم به إدارة المكتبة في دعم قيم وحقوق الملكية الفكرية والتعاون، والخدمة المتمركزة حول المستخدم، هذا إلى جانب ضعف الاتصال بين المكتبة والمجتمع الخارجي وتقديم خدماتها له، فالمكتبات الأكاديمية لم تتجاوز أسوار الجامعة ولم تقدم خدماتها للخريجين أو المجتمع المحيط بها.

١٠- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بمحور الدور التعليمي والبحثي للمكتبة وجود قصور في تحقق مفردات هذا المحور، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠,٥٥) بالنسبة للكليات المعتمدة، و(٠,٥٤) بالنسبة للكليات غير المعتمدة وهي أقل من الحد الأدنى لحدود الثقة، أما بالنسبة لمديري وأمناء المكتبات فبلغت (٠,٥٨) أي تتحقق بدرجة متوسطة، ولكن ليست الصورة المرجوة والمأمولة لتخريج خريجين قادرين على البحث والتعلم مدى الحياة واكتشاف المعلومات واستخدامها بفعالية وإعادة انتاجها.

١١- أكدت استجابات عينة الطلاب وجود قصور في تحقق المفردات الخاصة بمحور حيز المكتبة ومقتنياتها وطرق تداولها، حيث بلغت نسبة متوسط الاستجابة للمحور (٠,٥٥) للكليات المعتمدة، و(٠,٥٢) للكليات غير المعتمدة، ولم تتجاوز الحد الأدنى لحدود الثقة، أما بالنسبة لمديري وأمناء المكتبات فقد بلغت نسبة متوسط الاستجابة (٠,٥٨)، أي تتحقق بدرجة متوسطة ولكنها غير مقبولة في ظل الانفجار المعرفي وزيادة عدد الطلاب؛ مما يدل على وجود قصور في مرافق المكتبة ومقتنياتها؛ مما يؤثر بالسلب على عملية البحث والاطلاع وابتكار معرفة جديدة.

## التوصيات والمقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية والإطار النظري يقدم البحث الحالي بعض المقترحات والتوصيات من أجل تحقيق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بكليات جامعة المنيا، وتحسين جودة الخدمة المقدمة بها؛ لكي تواكب أحدث ما توصلت إليه خبرات الدول المتقدمة في هذا المجال، وهذه المقترحات والتوصيات كالتالي:

١- ضرورة وجود تعاون الجهات المسؤولة عن المكتبات الأكاديمية في الجامعات ومراكز البحوث ومعاهد التعليم العالي مع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لإصدار معايير قومية لاعتماد المكتبات الأكاديمية والبحثية بجمهورية مصر العربية، وتكون بمثابة الأساس الذي تستند إليه الهيئة في اعتمادها للمكتبات الأكاديمية بالجامعات والكليات والمعاهد والبرامج على حدٍ سواء.

٢- محاولة وضع أولويات استراتيجية لمكتبات كليات جامعة المنيا تتضمن أهدافاً ورؤى وخططاً استراتيجية من أجل النهوض بهذه المكتبات، على أن تتعاون وتتشارك الأقسام التالية: قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة المنيا، وقسم علوم الحاسب بكلية العلوم، وقسم هندسة الحاسبات والنظم بكلية الهندسة، إلى جانب كلية الحاسبات والمعلومات ممثلة في أقسامها الأربعة في وضع هذه الأولويات، وتحديد القواعد التوجيهية والمؤشرات، وآليات العمل والتنفيذ، وأدوات القياس والتقييم اللازمة من أجل تحقيق هذه الأولويات وتحسين جودة الخدمة والأداء بمكتبات كليات جامعة المنيا.

٣- الجمع بين المقاييس الكمية والكيفية من قبل القائمين على مكتبات كليات جامعة المنيا والمسؤولين عنها؛ لقياس الجودة والأداء، وقياس أثرها على الطلاب على المدى القريب والبعيد؛ مما يساعد في تكوين صورة كلية واضحة عن جودة هذه المكتبات ومستوى أدائها وسبل تطويرها وتحسينها.

٤- ضرورة تصميم موقع إلكتروني لمكتبة كل كلية من كليات جامعة المنيا يمكن الوصول إليه من موقع الجامعة الإلكتروني؛ وذلك لما لهذا الموقع من أهمية في ربط الطلاب ودمجهم بمكتبة كليتهم، مع ضرورة إعلان ما يسمى بـ "ميثاق المكتبة" بهذا الموقع، والذي يوضح حقوق وواجبات الطلاب تجاه المكتبة، كما يبين للطلاب حقوق الملكية

الفكرية وحقوق النشر للمؤلف وقواعد الاستعارة والتصوير وغيرها من الخدمات التي تقدمها المكتبة لمستخدميها.

٥- التأكيد على دور إدارة المكتبة الأكاديمية والعاملين بها في وضع خطط مستقبلية، واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة؛ لتحسين جودة مكتبات كليات جامعة المنيا، ويتطلب ذلك ضرورة إجراء عمليات جمع للبيانات والإحصاءات عن المكتبة وخدماتها ومرافقها ومجموعاتها ومستخدميها وتوقعاتهم المستقبلية، وأن تتحمل المسؤولية في دمج ثقافة التقييم المستمر في بيئة العمل الخاصة بها، وقد يساعد في تحقيق ذلك تطبيق نظام التسجيل الإلكتروني باستخدام (الباركود) الخاص بالطالب، وتطبيق استبانات إلكترونية على الطلاب من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة لمعرفة تصوراتهم وتوقعاتهم ومستوى رضاهم عنها.

٦- زيادة الاهتمام بالدور التعليمي لمكتبات جامعة المنيا من خلال: الاهتمام بتقديم جلسات تعريفية وجولات إرشادية حول كيفية استخدام المكتبة ومقتنياتها ومرافقها المختلفة وكيفية التعامل مع المعلومات، وكذلك من خلال الاهتمام بإنشاء عموميات المعلومات وعموميات التعلم داخل حيزها ومبانيها، والتي تدعم التعلم الاجتماعي وتعزز البُعد الاجتماعي والأكاديمي لدى الطلاب من خلال تفاعلاتهم المختلفة داخل هذه العموميات وخارج إطار قاعات المحاضرات أو التدريبات العملية والمعملية.

٧- ضرورة وجود تحالف وشراكة بين أعضاء هيئة التدريس وأمناء المكتبات بكليات جامعة المنيا؛ من أجل تدعيم التدريس والبحث العلمي لدى هؤلاء الأعضاء، وتعزيز التعلم الذاتي والتعلم المستند إلى الكفاءة والجدارة لدى الطلاب، وذلك من خلال تعاونهم في توجيه الطلاب نحو استخدام خدمات المكتبة ومرافقها ومقتنياتها في تدعيم تكليفاتهم البحثية، مع ضرورة تحفيز الطلاب على ذلك، من خلال: تخصيص درجات للتكليفات التي تحتوي على مصادر من داخل المكتبة، والاهتمام بمناقشة الطلاب في الاختبارات الشفهية حول بعض مصادر المعلومات الموجودة بمكتبة الكلية، والتي تم الاستشهاد بها في تكليفاتهم.

٨- التوجه نحو جعل مكتبات كليات جامعة المنيا مركزاً لكل الأنشطة التي يحتاجها الطالب في مجالات التعليم والتعلم والبحث، وذلك بجعل حيزها ومساحتها وظيفية وقابلة للتكيف

مع مستجدات العصر ومع الاحتياجات المستقبلية لمستخدميها، ومناسبة لتكنولوجيا المعلومات، وأن يتم دمج خدمات تكنولوجيا المعلومات بباقي الخدمات التي تقدمها المكتبة، وأن توفر بيانات دراسية متنوعة تتناسب مع الأنماط المختلفة لمستخدميها، وأن تراعي المقاييس البيئية المختلفة من مستويات الرطوبة والحرارة والغبار والتلوث وغيرها.

٩- ضرورة وجود تعاون وشراكات بين مكتبات كليات جامعة المنيا وبعضها البعض من جانب، وبين كل مكتبة ونظيراتها في الكليات المناظرة بباقي الجامعات من جانب آخر في مجال تداول المعلومات والموارد وفي الخدمات الأخرى التي تقدمها.

١٠- منح جوائز تميز لأمناء المكتبات بالجامعة من قبل الروابط والهيئات المهنية في مجال أمانة المكتبات، أو من المسؤولين عن المؤسسة التابعة لها كنوع من الدعم والتعزيز لأمناء المكتبات المثاليين.

١١- عقد دورات تدريبية في تخصص المكتبات والمعلومات للطلاب في مرحلة البكالوريوس والليسانس الراغبين في المساعدة في تقديم خدمات المكتبة، أو تقديمه كمقرر من المقررات المعتمدة في البرنامج الدراسي بكليات جامعة المنيا.

١٢- الاهتمام بتحفيز التنافس بين المكتبات الأكاديمية بالجامعة في جودة الخدمة المقدمة بها من خلال: منح جوائز جامعية للتميز في جودة الخدمة، كما يمكن أن يتم التنافس فيما بينها لتصميم شعار يميز كلاً منها عن غيرها من مكتبات الكليات الأخرى، ويعبر في الوقت نفسه عن رسالتها ورويتها.

١٣- التأكيد على تمثيل مديري مكتبات كليات جامعة المنيا بلجان المكتبات المنبثقة عن مجلس كل كلية كما نصت عليه لائحة مكتبات جامعة المنيا.

١٤- زيادة الاهتمام بدور المكتبة في التواصل المجتمعي من خلال: المشاركة في فعاليات الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات (مثل: الندوات، والمعارض، والمؤتمرات، والدورات التدريبية)، وفي الاحتفال بالمناسبات ذات الصلة (مثل: اليوم العالمي لكل من: الإعاقة، والمرأة، والكتاب وحقوق المؤلف)، وفي إشراك طلاب المدارس الثانوية من خلال تنظيم زيارات مدرسية وبرامج وفعاليات مبتكرة للقراءة وأيام مفتوحة وأسبوع ترحيبي وأنشطة تعريفية بالمكتبة، والتي تساعد هؤلاء الطلاب

على الانتقال إلى التعليم العالي، كما ينبغي عليها أن تُتيح لمجتمع الخريجين إمكانية الوصول المستمر إلى مواردها وخدماتها، كما يمكن لمكتبات الكليات عقد ندوات حول بعض الكتب الصادرة حديثاً لأعضاء هيئة التدريس أو لغيرهم في التخصصات المختلفة مع وجود احتفالية للتوقيع على بعض هذه الكتب، وإعطاء نماذج منها كهدايا للطلاب والباحثين كصورة من صور التواصل والتوعية بأنشطة المكتبة المختلفة وكأداة لجذب الطلاب إليها.

١٥- التأكيد على وجود خطة زمنية لصيانة الأجهزة والمعدات والمرافق مع ضرورة توفير الكوادر الفنية اللازمة والقادرة على تشغيل وصيانة النظم الآلية والإلكترونية الموجودة بالمكتبة، مع الاهتمام بوجود بوابات أمن إلكترونية وكاميرات للمراقبة ومخرج للطوارئ مُفَعَّل، وغيرها من وسائل الأمن والأمان داخل المكتبات.

١٦- إعطاء المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة القدر الكافي من الاهتمام مساواة بغيرهم من حيث: الخدمات، والمرافق، والمقتنيات المتناسبة معهم.

## المراجع

١. أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، (٢٠٠١). المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، الطبعة الرابعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
٢. أسامة حامد على محمد، (٢٠٠٧). "قياس جودة خدمة الاعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقييم فعالية المجموعات"، المكتبات الآن، مصر، س٤، ع٨، ص ص ٣٥: ٩٣.
٣. أسامة غريب عبد العاطي وآخرون، (٢٠١٣). مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية- الأكاديمية-العامة-المدرسية)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، ص ص ١٥٥-٢٣٤
٤. جامعة المنيا، لائحة مكتبات جامعة المنيا (بدون تاريخ).
٥. حسن أحمد الحناوي، (٢٠٠٨). تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية.
٦. حمد بن إبراهيم العمران، (٢٠٠٩). "تقويم خدمات المعلومات فى المكتبات الجامعية دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، م١٦، ع١، ص ص ٥: ٣٨.

٧. خلود مبارك محمد الضاعن، (٢٠١٩). خدمات المكتبات والمعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة في دولة الكويت: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة المنيا.
٨. رحاب فايز أحمد سيد، (٢٠١٥). "تقييم مواقع المكتبات الرقمية على بوابة الجامعات المصرية: دراسة تحليلية مقارنة"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٩ع، مركز جيل البحث العلمي، الجزائر، ص ص ٩٥-١٣٥.
٩. ريم مصطفى علي حامد، (٢٠١٨). إدارة الجودة الشاملة بمكتبات جامعة أسيوط: دراسة تحليلية لوضع خطة مستقبلية طبقاً لمعايير الأيزو، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة المنيا.
١٠. زكريا الشربيني، (٢٠٠٧). الإحصاء وتصميم التجارب في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
١١. زهير حافظي، رشيد مزلاح، (٢٠١٤). "الجودة وتقييم الاداء في المكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية دراسة حالة"، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ودار الكتب الوطنية، تونس، ص ص ١٦١٩: ١٦٣٦.
١٢. زيغريد هونكه، (١٩٩٣). شمس العرب تسطع على الغرب: أثر الحضارة العربية في أوروبا، ترجمة: فاروق بيبضون وكمال دسوقي، دار الجيل ودار الآفاق الجديدة، بيروت، ص ص ٣٨٥-٣٨٦.
١٣. شريف كامل شاهين وآخرون، (٢٠١٣). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة.
١٤. عبد الغفور عبد الفتاح قاري، (٢٠٠٠). معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات (إنجليزي-عربي)، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
١٥. عبد القادر تيمور، (٢٠١٤). "استخدام معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات واقع وتحديات الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري"، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ودار الكتب الوطنية، تونس، ص ص ٥٤: ٧٦.
١٦. عبد الله السيد عبد الجواد، (١٩٨٣). المؤشرات التربوية واستخدام الرياضيات في العلوم الإنسانية، أسيوط، مكتب جولد فنجرز.



١٧. عفاف عواشرية، (٢٠١٦). مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات ودورها في دعم التكوين الجامعي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي - تبسة، الجزائر.

١٨. عماد عيسى صالح، أماني محمد السيد، (٢٠١٢). "دور المكتبات الأكاديمية في منع السرقات العلمية واكتشافها: دراسة استكشافية لخدمات المكتبات وبرمجيات كشف الانتحال"، المؤتمر الدولي للتعلم الإلكتروني في الوطن العربي، الجامعة المصرية للتعليم الإلكتروني، ٩ - ١١ يوليو، القاهرة، مصر، ص ص ٥٦٩ - ٥٩٩

١٩. فطيمة الشيخ، (٢٠١٤). "واقع اعتماد معايير الجودة بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة"، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ودار الكتب الوطنية، تونس، ص ص ٢٢٣٠ - ٢٢٥٣.

٢٠. فؤاد أبو حطب، أمال صادق، (١٩٩١). **مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

٢١. قاسم فتيحة، قاسم ربيحة، (٢٠١٥). "معايير بناء وتجهيز المكتبات الجامعية"، مجلة التراث، مخبر جمع دراسة وتحقيق مخطوطات المنطقة وغيرها، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ع ١٥، ص ص ١٧٣:١٧٤

٢٢. لمياء ضياء الدين محمد حامد، (٢٠١٧). **المعايير العربية لاعتماد برامج المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية مع التطبيق على برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة المنيا**، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة المنيا.

٢٣. محمد عبد الله أحمد العطاب، (٢٠١٦). "مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية اليمنية: دراسة مسحية"، **مجلة المكتبات والمعلومات**، دار النخلة، ليبيا، ع ١٥، ص ص ٨٣: ١٢٩

٢٤. محمد فيصل عز الدين حسين، (٢٠١٠). "تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجا"، **مجلة اعلم**، السعودية، ع ٧، ص ص ١٤٦: ١٧٦.

٢٥. محمود عبد الله الخوالدة، ماجد محمد الخياط، (٢٠١٣). "تقييم مدى تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية"، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مج ٢١، ع ١، ص ص ٥٠١: ٥٣٣.

واقع تحقق معايير اعتماد المكتبات الأكاديمية بجامعة المنيا .....

٢٦. مجبل لازم مسلم المالكي، (٢٠٠٣). "دور المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي وتلبية احتياجات الباحثين والدارسين"، رسالة المكتبة، مج ٣٨، ع ٣،٤، جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، ص ٧ - ٥٤.

٢٧. محمود محمد زكي، (٢٠١٩). إدارة الملكية الفكرية في المكتبات الجامعية المصرية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة المنيا.

٢٨. مرتضى شمس الدين عبد الكريم، (٢٠١٤). معوقات تطبيق معايير الاعتماد المؤسسي في التعليم الجامعي ومتطلبات العلاج " دراسة ميدانية على جامعة المنيا"، رسالة دكتوراة، كلية التربية، جامعة المنيا.

٢٩. مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف متاح على الموقع التالي <https://www.elshami.com> تاريخ الاطلاع يوليو ٢٠١٩

٣٠. مصباح أحمد بلال، (٢٠١٧). دور المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي التربوي في السودان: دراسة تطبيقية على مكتبة كلية التربية جامعة أم درمان الإسلامية، رسالة ماجستير، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان.

٣١. الموقع الرسمي لجامعة المنيا على شبكة الإنترنت والمتاح على الرابط التالي: <https://www.minia.edu.eg/Minia/Home.aspx> تاريخ الاطلاع يوليو ٢٠١٩

٣٢. الموقع الرسمي للاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا) على شبكة الإنترنت والمتاح على الرابط التالي <https://www.ifla.org/standards> تاريخ الاطلاع يوليو ٢٠١٩

٣٣. الموقع الرسمي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على شبكة الإنترنت متاح على الرابط التالي [www.naqaae.eg](http://www.naqaae.eg) تاريخ الاطلاع يونيو ٢٠١٩

٣٤. الموقع الرسمي لمكتبة جامعة القاهرة المركزية على شبكة الإنترنت والمتاح على الرابط التالي: <http://www.cl.cu.edu.eg> تاريخ الاطلاع ديسمبر ٢٠١٨

٣٥. نجاح بنت قبلان قبلان، (٢٠١٠). "الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، مج ١٦، ع ٢، ص ٨٩ : ١٢٧.

٣٦. نوال محمد عبد الله، (٢٠١٤). "برامج تعليم المستفيدين في المكتبات الجامعية: دراسة تحليلية للمواصفات والمعايير"، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ودار الكتب الوطنية، تونس، ص ٢٩٥-٣١٧

٣٧. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، (٢٠٠٩). دليل اعتماد لمؤسسات التعليم

العالى، الإصدار الثانى، جمهورية مصر العربية، متاح على موقع الهيئة الإلكتروني على

شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) على الرابط التالي: [www.naqaae.eg](http://www.naqaae.eg)

٣٨. \_\_\_\_\_، (٢٠٠٩). دليل التقويم والاعتماد للبرنامج

التعليمى فى مؤسسات التعليم العالى والأزهر، الإصدار الأول، جمهورية مصر العربية، متاح

على موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) على الرابط التالي:

[www.naqaae.eg](http://www.naqaae.eg)

٣٩. \_\_\_\_\_، (٢٠١٥). دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم

العالى، الإصدار الثالث، جمهورية مصر العربية، متاح على موقع الهيئة الإلكتروني على

شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) على الرابط التالي: [www.naqaae.eg](http://www.naqaae.eg)

٤٠. \_\_\_\_\_، (بدون تاريخ). نماذج استرشادية للتقييم الكمي

والنوعى، متاح على موقع الهيئة الإلكتروني على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) على

الرابط التالي: [www.naqaae.eg](http://www.naqaae.eg) تاريخ الاطلاع يناير ٢٠١٩.

41. ACRL, (2018). **Standards for Libraries in Higher Education**, Association of College & Research Libraries, available from <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>.

42. ACRL Research Planning and Review Committee, (2014). Top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education, **C&RL News**.

43. Alia Arshad & Kanwal Ameen, (2010). "Service quality of the University of the Punjab's libraries: An exploration of users' perceptions", **Performance Measurement and Metrics**, Vol. 11, No. 3, pp 313-325.

44. Alissa Sputore & Megan Fitzgibbons, (2017). "Assessing 'Goodness': A Review of Quality Frameworks for Australian Academic Libraries", **Journal of the Australian Library and Information Association**, 66:3, pp 207-230.

45. Andrew McDonald, (2010). Libraries as places: challenges for the future, In Sue McKnight (Eds), **Envisioning future academic library services: Initiatives, ideas and challenges**, Facet Publishing, MPG Books Group, UK.

46. Ann Holmes & Fiona Parsons, (2016). The Institutional HE Quality Perspective, In Jeremy Atkinson (Eds), **Quality and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision**, Elsevier Ltd.

47. Anwarul Islam et al, (2015). "How do academic libraries work with their users to co-create value for service innovation? A qualitative survey", **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**, Iss. 4, pp 637-658
48. ARL & TAMU, (2018). **LibQUAL+® Survey**, Association of Research Libraries and Texas A&M University, accessed <http://www.libqual.org/publications>.
49. Arlee Turner et al, (2013). "Learning Spaces in Academic Libraries – A Review of the Evolving Trends", **Australian Academic & Research Libraries**, Vol. 44, Iss. 4.
50. Barbara M. Jones, (2009). **Protecting Intellectual Freedom in Your Academic Library: Scenarios from the Front Lines**, American Library Association, Chicago, US.
51. Beatrice Achieng' Odera-Kwach, (2011). The Impact of External Quality Assurance on University Libraries in Kenya, Submitted in accordance with the requirements for **the degree of Doctor of Literature and Philosophy**, in the subject of Information science, University of south Africa.
52. CAUL, (2016). **Principles and Guidelines for Australian Higher Education Libraries**, Council of Australian University Librarians, available from [www.caul.edu.au](http://www.caul.edu.au).
53. Charlcie Pettway Vann, (2013). Outreach in American academic libraries, In Hanrong Wang and Bethany Latham (Eds), **Academic Libraries in the US and China: Comparative studies of instruction, government documents, and outreach**, Chandos Publishing, Oxford Cambridge New Delhi.
54. Customer Service Excellence (CSE), available from <http://www.customerserviceexcellence.uk.com> accessed March 2019.
55. Diane Bruxvoort, (2017). "Library as third place: A strategic framework", **SCONUL Focus**, Iss. 68, pp 13-14, available from <https://www.sconul.ac.uk/publications>.
56. Esther Woo, (2016). Marshalling a Century of Experience: Customizing Services for the Next Generation of Users, In Stephen Mossop (Eds), **Customer Service in Academic Libraries: Tales from the Front Line**, Elsevier Ltd.
57. Gail Munde & Kenneth Marks, (2009). **Surviving the Future: Academic Libraries, Quality, and Assessment**, Chandos Publishing, TBAC Business Centre, Oxford, UK.
58. Gemma Long & Danny Saunders, (2016). Academic Libraries and Quality Reviews Within the United Kingdom, In Jeremy Atkinson (Eds), **Quality**

- and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision**, Elsevier Ltd.
59. George D. Kuh & Robert M. Gonyea, (2003). **The Role of the Academic Library in Promoting Student Engagement in Learning**, College & Research Libraries.
  60. Hanrong Wang, (2013). Instruction in American academic libraries, In Hanrong Wang and Bethany Latham (Eds), **Academic Libraries in the US and China: Comparative studies of instruction, government documents, and outreach**, Chandos Publishing, Oxford Cambridge New Delhi.
  61. Heidi Julienna & Stuart Boon, (2004). "Assessing instructional outcomes in Canadian academic libraries", **Library & Information Science Research**, No. 26, pp 121-139.
  62. Henk Voorbij, (2012). "The use of LibQUAL by European research libraries", **Performance Measurement and Metrics**, Vol. 13 No. 3, pp 154-168.
  63. Howard L. Simmons, (1991). "Accreditation Expectations for Library Support of Off-Campus Programs", **Library Trends**, Vol. 39, No. 4, pp 388-404, The Board of Trustees, University of Illinois.
  64. <http://nsse.indiana.edu/html/about.cfm> accessed 28.6.2019.
  65. <http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/history/history> accessed February 2019.
  66. [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/birth\\_lq](http://www.libqual.org/about/about_lq/birth_lq) accessed February 2019.
  67. [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info) accessed February 2019.
  68. [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/LQ\\_lite](http://www.libqual.org/about/about_lq/LQ_lite) accessed February 2019.
  69. [https://en.wikipedia.org/wiki/Learning\\_commons](https://en.wikipedia.org/wiki/Learning_commons) accessed on 24/5/2019.
  70. <https://www.caul.edu.au/about-caul> accessed June 2019.
  71. [https://www.hesa.ac.uk/collection/c12061/psrb\\_faq](https://www.hesa.ac.uk/collection/c12061/psrb_faq) accessed March 2019.
  72. <https://www.insyncsurveys.com.au/industry-specialties/education/higher-education> accessed June 2019.
  73. <https://www.saiglobal.com/improve/excellencemodels/businessexcellenceframework> accessed June 2019.
  74. <https://www.teqsa.gov.au/hesf-domain-3> accessed June 2019.

75. Hugh Murphy, (2016). "Library as the centre for everything": Placing the library at the strategic heart of the community, **SCONUL Focus**, Iss. 66, pp 49-51, available from <https://www.sconul.ac.uk/publications>.
76. Jennifer Rowland, (2015). "Library outreach to schools and colleges at the University of Bradford: Teaching students, networking with librarians", **SCONUL Focus**, Iss. 62, pp 28-30, available from <https://www.sconul.ac.uk/publications>.
77. Jeremy Atkinson, (2003). **The Quality Assurance Agency for Higher Education – Aide-mémoire for reviewers evaluating learning resources**, <https://www.sconul.ac.uk/publications>.
78. —————, (2016). Academic Libraries and Student Support: An Overview, In Jeremy Atkinson (Eds), **Quality and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision**, Elsevier Ltd.
79. —————, (2016). Quality Methods Used by Academic Libraries: An Overview, In Jeremy Atkinson (Eds), **Quality and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision**, Elsevier Ltd.
80. —————, (2016). Quality, Universities and Their Libraries: An Overview, In Jeremy Atkinson (Eds), **Quality and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision**, Elsevier Ltd.
81. —————, (2016). Reflections on Quality and Academic Libraries, In Jeremy Atkinson (Eds), **Quality and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision**, Elsevier Ltd.
82. Joan K. Lippincott & Kim Duckett, (2013). "Library Space Assessment: Focusing on Learning." **Research Library Issues: A Report from ARL, CNI, and SPARC**, No. 284, pp 12-21, available from <http://publications.arl.org/rli284/>.
83. John Feather & Paul Sturges, (2004). **International Encyclopedia of Information and Library Science**: Second edition, Taylor & Francis e-Library.
84. Karin de Jager, (2015). "Place matters: undergraduate perceptions of the value of the library", **Performance Measurement and Metrics**, Vol. 16 Iss. 3, pp 289-302.
85. Khaisar. M. Khan, (2004). British Library Experience in India: A Retrospective and Prospective Analysis, Thesis submitted to the University of Mysore for the award of **the Degree of Doctor of Philosophy**.

86. Krista M. Soria et al, (2017). “The Impact of Academic Library Resources on First-Year Students’ Learning Outcomes”, **Research Library Issues**, No. 290: pp 5-20, available from <http://publications.arl.org/rli290/>.
87. Lazăr VLĂSCĒANU et al, (2007). **Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions**, In Melanie Seto and Peter J. Wells (Eds), UNESCO.
88. Luisa Alvite & Leticia Barrionuevo (2011). **Libraries for users: Service in Academic Libraries**, Chandos Publishing, Oxford Cambridge New Delhi.
89. Mahsood Shah et al, (2011). “Quality assurance in Australian higher education: historical and future development”, **Asia Pacific Educ. Rev.**, 12: pp 475–483, DOI 10.1007/s12564-011-9152-2.
90. Martin Lewis & Alison Little, (2016). The National Student Survey: The University of Sheffield Library, In Jeremy Atkinson (Eds), **Quality and the Academic Library Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision**, Elsevier Ltd.
91. Miriam A. Drake, (2005). **Encyclopedia of Library and Information Science Second Edition First Update Supplement**, Taylor & Francis Group, LLC.
92. Mohammed M. Aman, (2010). **Academic Library Management Issues and Practices**, Global Information Company, Inc. (GIC), Wisconsin, available from <https://dc.uwm.edu/sois>.
93. Muhammad U. Awan & Khalid Mahmood, (2013). “Development of a service quality model for academic libraries”, **Quality & Quantity**, Vol. 47, Iss. 2, pp 1093–1103.
94. Nigel Palmer, (2013). Scope, transparency and style: system-level quality strategies and the student experience in Australia, In Mahsood Shah and Chenicheri Sid Nair (Eds), **External Quality Audit: Has it improved quality assurance in universities?** Chandos Publishing, Oxford Cambridge New Delhi.
95. Office for Students, (2018). **The National Student Survey**, available at <https://www.officeforstudents.org.uk/publications>
96. Patrick Lo, (2008). “How do Academic Libraries manage Change in the 21 Century?” **Journal of East Asian Libraries**, No. 145, Available at: <https://scholarsarchive.byu.edu/jeal/vol2008/iss145/15>, pp 45-60.
97. Reza Jamali & Hossein S. Tooranloo, (2009). “Prioritizing academic library service quality indicators using fuzzy approach-Case study: libraries

- of Ferdowsi University”, **Library Management**, Vol. 30 No. 4/5, pp 319-333.
98. Robert Walton, (2009). “Big Challenges (and Opportunities) for Academic Libraries”, **Texas Library Journal**, Fall, pp 88-90.
99. Saori Donkai et al, (2011). “Academic libraries as learning spaces in Japan: Toward the development of learning commons”, **The International Information & Library Review**, Vol. 43, pp 215-220.
100. Scott Bennett, (2008). “The Information or the Learning Commons: Which Will We Have?”, **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 34, Number 3, pp 183-185.
101. Sudip K. Paul & Preeti Gupta, (2016). “Academic Library of Tomorrow: A Vision”, **International Journal of Innovative Knowledge Concepts**, Vol. 2, Iss. 2, pp 59-62, available at: [www.ijikc.co.in](http://www.ijikc.co.in)
102. Sue McKnight, (2010). Adding value to learning and teaching, In Sue McKnight (Eds), **Envisioning future academic library services: Initiatives, ideas and challenges**, Facet Publishing, MPG Books Group, UK.
103. Suziyana M. Dahan et al, (2016). “Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library”, **The Journal of Academic Librarianship**, 42, pp 38-43.
104. TEQSA, (2015). **Higher Education Standards Framework (Threshold Standards)**, Tertiary Education Quality and Standards Agency Act, Commonwealth of Australia, available at <https://www.legislation.gov.au/Details/F2015L01639>.
105. TEQSA, (2017). **Guidance Note: Staffing, Learning Resources and Educational Support, version 1.3**, available at <https://www.teqsa.gov.au/>.
106. Tracy Dexter-Ingram, (2016). Customer Service at Victoria University, St. Albans Campus Library, In Stephen Mossop (Eds), **Customer Service in Academic Libraries: Tales from the Front Line**, Elsevier Ltd.