

بسم الله الرحمن الرحيم

## الجودة والتقويم والاعتماد في المكتبات الجامعية مع التركيز على المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

إعداد / د. عز الدين الطيب بشير

أمين المكتبة بكلية الأفق للعلوم والتكنولوجيا

### تعريف الجودة (Quality) وأهميتها في المكتبات الجامعية :

الجودة هي تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيدين حاضراً ومستقبلاً بما يحقق الرضا التام. وأن تؤدي الخدمة بإتقان وإحسان. والجودة هي أسلوب شامل لتطوير الأداء عن طريق بناء ثقافة خاصة بالجودة. لذلك حظي موضوع الجودة في تقديم الخدمات المعلوماتية باهتمام كبير من المكتبات الجامعية كونها العمود الفقري للجامعة لأنها تقدم خدماتها لجميع الدارسين والباحثين كما تعد أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقويم المؤسسات التابعة لها وهي الجامعات وما تشمله من كليات وبرامج دراسية ومراكز خدمية والاعتراف بها. ترتبط الجودة بتطبيق المعايير (دولية، إقليمية ومحلية) والمعيار هو مواصفة مقبولة على نطاق واسع ومتفق عليها عالمياً لتحديد ما ينبغي أن يكون عليه الشيء. كما يعرف المعيار بأنه مجموعة محددة مسبقاً من القواعد والشروط والمتطلبات المتعلقة بشيء ما. والمعيار هو نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي ان يكون عليه الشيء، وهو مقياس يقاس به غيره للحكم والتقييم.

### معايير الجودة (Quality Standards) :

يوجد عدد كبير من معايير الجودة الخاصة بالمكتبات الجامعية نأخذ منها على سبيل المثال :

معايير أجنبية :

معايير جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (أمريكا)

معايير الجمعية الكندية لمكتبات الكليات والمكتبات الجامعية (كندا)

الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الافلا IFLA)

معايير عربية :

معايير اتحاد الجامعات العربية

المعيار العربي الموحد للمكتبات

ضبط الجودة (Quality Control) :

- ضرورة وجود إدارة للجودة بالمكتبة

- أهمية الحصول على شهادة الجودة ISO 9001 لعام 2008

والتي توفر المبادئ الثمانية للجودة في المكتبة وهي :

- التركيز على العملاء
- القيادة
- مشاركة العاملين
- مفهوم العملية
- مفهوم الإدارة
- التحسين المستمر
- القرارات المبنية على حقائق
- المصالح المشتركة

مقومات الجودة في المكتبات الجامعية (Quality Constituents):

1 / تكنولوجيا المعلومات :

هي مجموعة من المجالات المعرفية من علمية وتقنية وهندسية وإنسانية وإجتماعية والإجراءات الإدارية المبذولة في مجتمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ونقلها وبحثها واسترجاعها وما ينشأ من تفاعلات بين هذه التقنيات والإنسان. والتكنولوجيات الحديثة في المكتبات تشمل الآتي :

- الحواسيب التي تقوم بتجهيز المعلومات واختزان كميات ضخمة منها واسترجاعها بسرعة ودقة
- الاتصالات التي تستطيع بث المعلومات بسرعة كبيرة جداً لأشخاص مختلفين ومتعددين بصرف النظر عن أماكن إقامتهم
- التصوير المصغر والنسخ والتسجيل بالليزر مما يسمح باختزان كميات ضخمة من المعلومات في حيز صغير

2 / أخصائي المعلومات :

- لأخصائي المعلومات دور فعال في تحقيق الجودة
- أهمية الإعداد المهني لأخصائي المعلومات
- التركيز على الإخصائي المتصف بالجودة حسب قياس الأداء

## المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

يتضمن المعيار مجموعة من المؤشرات التي تدور في القطاعات التالية :

- التنظيم الإداري والمالي - عضوية الاتحادات المهنية والجمعيات العالمية والعربية والمحلية - تصميم المباني وتوزيع المساحات - أنظمة وسياسة الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات
- سياسة بناء المجموعات وتنميتها - أنظمة الإجراءات الفنية : الفهرسة والتصنيف والتحليل الموضوعي - مارك والنظم الآلية : نظم إدارة المكتبات ونظم الأرشيف الإلكتروني - نظم المكتبات الرقمية - خدمات المعلومات التقليدية والرقمية - سياسة تسويق الخدمات والبرامج - المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية.

## 1 - التنظيم الإداري والمالي :

- وجود لائحة مكتوبة ومعتمدة من المؤسسة الأم اشترك في إعدادها فريق يمثل المكتبة والجامعة ومجتمع المستفيدين وأن يتم تحديثها وفق مراحل تطور ونمو المكتبة وأن تكون متاحة على الموقع الإلكتروني.
- توضيح الأهداف والرؤية والرسالة للمكتبة
- وجود الهيكل التنظيمي للمكتبة مع الوصف الوظيفي والأعباء ومتطلبات الوظيفة ومؤهلات وخبرات الشخص الذي يشغلها.
- سياسة إعداد العاملين في المكتبات الجامعية بما يضمن تطوير الأداء وبناء القدرات ويتم ذلك عن طريق تكثيف الدورات التدريبية المتخصصة، تعزيز التعاون مع المؤسسات الأخرى النظرية، قياس الأداء، تحديث التوصيف الوظيفي بما يتناسب مع متطلبات العصر والمهنة، التشجيع على الابتكار والتفكير الإبداعي.
- سياسة التمويل : وجود ميزانية سنوية للمكتبة شاملة لكل أوجه الصرف. كما يجب توفر نظام للإدارة المالية مرتبط بنظام الجامعة وكذلك مرتبط بالناشرين والموردين.

## 2 - عضوية الاتحادات والجمعيات المهنية :

العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية يحقق الآتي :

- التنمية المهنية عن طريق حضور ورش العمل والندوات والمؤتمرات ...
- المشاركة في المشروعات التعاونية
- الاستفادة من الفرص المقدمة من بعض الجهات
- التعرف على أحدث التطورات في المجال
- التواصل والتفاعل مع الآخرين وإيجاد الحلول للمشكلات

الجمعيات العالمية :

- عضوية الافلا IFLA

الاتحادات الإقليمية :

- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)

- الاتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات

- الاتحاد العربي للناشرين

- الاتحاد العربي للنشر الإلكتروني

- الفهرس العربي الموحد

الجمعيات والاتحادات المحلية :

- الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات (سالي)

- اتحاد المكتبات الجامعية

### 3 - تصميم المباني وتوزيع المساحات :

للمكتبة الجامعية مبنى مستقل للاستخدام الحصري يتوفر فيه الشروط التالية :

- سهولة الوصول إليه من جانب المستفيدين ترجلا أو من خلال وسيلة مواصلات خاصة أو عامة
- التمركز في وسط الحرم الجامعي
- البعد عن أماكن الضوضاء
- الملاءمة الهندسية
- إمكانية التوسع مستقبلا
- البعد عن أماكن المخاطر الطبيعية
- القرب من مراكز الأنشطة والجهات التي تتعاون معها المكتبة
- استشارة إدارة المكتبة عند اختيار الموقع وعند التصميم

توزيع المساحات :

يراعى فيها الآتي :

- حجم وطبيعة المقتنيات
- نوعية التخزين والترفيف
- سياسة استخدام المجموعات
- عدد العاملين
- عدد المستفيدين
- حجم النمو المتوقع

المساحة الاستخدامية :

تخصص المساحة الاستخدامية الصافية للوظائف الرئيسة التالية :

- خدمات المستفيدين (مساحات القراءة والإعارة وخدمة المراجع والارفف المفتوحة)
- العمليات الفنية
- خزن المجموعات
- الأحداث والمعارض وقاعات الاجتماعات
- منطقة المدخل - بهو المكتبة
- خلوات بحثية
- أماكن التصوير والاستنساخ
- دورات المياه
- أماكن للراحة والاسترخاء

تحسب المساحة الإجمالية للمستفيدين على أساس ما بين 15 - 20 % من عدد الطلاب بالجامعة على أن يخصص لكل طالب مساحة 1.25 م. مع ضرورة وجود أماكن لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة مع تجهيزاتها مثل الكتب الناطقة وبرمجيات وأجهزة ترجمة النص إلى برايل... الخ

حساب المساحة المطلوبة لمجموعات المكتبة بما في ذلك مساحة الحركة (1.3 - 2.1 م)

$$F1 = e \times L \quad n1 \times N$$

$$\frac{\text{-----} \times \text{-----}}{2 \quad n2 \times n3}$$

حيث :

- عدد الأوعية =  $n1$
- مساحة المحور المركزي للارفف ذات الوجهين =  $e$
- المساحة المطلوبة لعدد (  $n$  ) من الأوعية بما في ذلك مساحة الحركة  $F1$  =
- عدد الأوعية في الرف الواحد (عادة 1 م) =  $n2$
- عدد الرفوف فوق بعضها البعض =  $n3$
- طول الرف الواحد بالمتري =  $L$
- عامل مساحة الحركة =  $N$

مثال :

- عمق الرف 0.3
- عرض الممر 1.2
- م المحور المركزي 1.8
- عدد الارفف 5
- عدد الأوعية على الرف الواحد 25
- طول الرف 6
- م الحركة 1.4
- إذن المساحة المطلوبة ل 1000 مجلد = 10.1 م (طول الرف 1 م)

الإضاءة :

الجمع بين الإضاءة الطبيعية والصناعية مع تجنب دخول أشعة الشمس على المجموعات والمناضد والمقاعد والأجهزة ...

الأرضيات :

تكسى بخامات تقلل من الضوضاء

التهوية :

توفر التهوية الجيدة طبيعية وصناعية

المستويات الصوتية :

- مستوى الصوت بالديسبل dba في قاعات الإطلاع والمكاتب والمخازن المفتوحة أقل من 40
- مستوى الصوت في أماكن المستفيدين أقل من 50
- مستوى الصوت في أماكن القراءة الهادئة أقل من 35

الأسقف :

طلاء الأسقف بمواد ماصة لتقليل زمن صدى الصوت مع استخدام الأسقف الجبسية لأنها مقاومة للحريق والرطوبة ولا تساعد على نمو البكتيريا.

الأثاث والتجهيزات :

- يكون الأثاث المكتبي مناسباً لمجموعات المكتبة واستخدام المستفيدين والعاملين بالمكتبة وبأعداد كافية
- يكون جذاباً ومريحاً وأمناً يضمن الاستخدام الكفء والفعال
- يوفر التسهيلات لتكنولوجيا المعلومات وخدمات الاتصال
- وجود عدد كافٍ من محطات عمل الكمبيوتر مع وجود عدد مناسب من الأجهزة في حالة جيدة ومتصلة بالإنترنت والطابعات والمساحات الضوئية وأجهزة الفاكس والكاميرات... الخ

#### 4 - أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات :

- سياسة أمن المبنى
- وجود أنظمة الإنذار الآلية مثل كاميرات المراقبة
- الأجهزة الكاشفة للحركة
- الأجهزة الخاصة بكسر الزجاج
- أجهزة الإنذار ضد السرقة
- أجهزة الإنذار ضد الحريق - طفايات الحريق بأنواعها المختلفة
- أمن المجموعات

#### 5 - بناء وتنمية المجموعات :

وجود سياسة مكتوبة لتنمية المجموعات توفى باحتياجات كافة مستويات وتخصصات المستفيدين الحاليين والمتوقعين وتلتزم بالآتي :

- طبيعة البرامج الدراسية والبحث العلمي
- الأولويات حسب الميزانيات المرصودة
- أن تحقق المجموعات أهداف المؤسسة الأم
- توفير الحد الأدنى المطلوب من مصادر المعلومات
- السياسات والإجراءات الخاصة بكل العمليات التي تقوم بها أقسام التزويد
- أن تكون المخصصات المالية السنوية مناسبة لشراء أوعية المعلومات للاحتياجات الفعلية

معايير الجرد :

يتم الجرد بصفة دورية (لا تقل عن سنة ولا تزيد عن 3 سنوات)

وأن تكون هنالك سياسة مكتوبة ومعتمدة للاستبعاد

## 6 - الإجراءات الفنية :

- أن تكون هنالك سياسة مكتوبة تحدد مجالات وأبعاد الإجراءات الفنية (الفهرسة - التصنيف - التحليل الموضوعي - التشفيف - الاستخلاص)
- الالتزام بالمعايير العالمية في مجال الإجراءات الفنية
- إتاحة الأدوات الاسترجاعية لكل فئات المستفيدين
- توفير مساحات العمل الفني وتجهيزاته
- تدريب العاملين بالإعداد الفني

النظام المتكامل للمكتبة :

يشترط فيه الآتي :

- أن يكون نظاماً عالمياً
- أن يكون متكاملًا يخدم كافة وظائف المكتبة وخدماتها
- أن يكون متوافقاً مع كافة البروتوكولات وشبكات الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأنظمة
- أن يم تدريب العاملين عليه (تدريب أساسي ومتقدم)

نظام المكتبي الرقمي :

- وجود نظام مستقل لإدارة المجموعات الرقمية
- متوافق مع النظم العالمية
- تدريب العاملين عليه

## 7 - خدمات المعلومات (الإتاحة) :

وجود سياسة مكتوبة ومعلنة لتقديم خدمات المعلومات التقليدية والرقمية. الخدمات التقليدية تشمل الآتي :

- خدمة الإرشاد والتوجيه
- الخدمة المرجعية
- خدمات الإعارة
- خدمات التصوير والاستنساخ
- الإحاطة الجارية
- البث الانتقائي للمعلومات

خدمات المعلومات الرقمية :

- خدمة الإنترنت
- خدمة البريد الإلكتروني
- الخدمات المرجعية الرقمية
- خدمة البحث في قواعد البيانات

## 8 - الموقع الإلكتروني للمكتبة :

الأهداف والوظائف :

- يساند ويدعم المكتبة في أداء رسالتها في مجال التعليم والبحث العلمي
- يخدم الوصول الفعال للمصادر والخدمات
- الإعلان عن خدمات المكتبة
- أن يكون جيد التصميم ويتضمن المعايير المعروفة مثل : شعار المكتبة – العناوين – الدقة اللغوية والنحوية – الروابط المطلوبة
- أن يشمل المعايير الموضوعية للموقع مثل : عن المكتبة – فهرس المكتبة الرقمي – كيفية التواصل مع المكتبة (اتصل بنا) – المقترحات – خريطة الموقع – أسأل أمين المكتبة... الخ

يشمل موقع المكتبة الإلكتروني البيانات والمعلومات التالية :

- رؤية المكتبة ورسالتها وأهدافها
- ساعات العمل
- مجموعات المكتبة وأقسامها وقاعاتها
- أنشطة المكتبة وآخر أخبارها وأحدث مقتنياتها
- سياسات المكتبة
- إنشاء حساب

## 9 - التسويق :

رغم أن خدمات المعلومات ليس لها البعد المادي الملموس إلا أنها تشبه السلعة نظراً لكونها موجهة أساساً لخدمة فئة معينة. والخدمات تنقسم إلى نوعين أساسيين :

- خدمات تقدمها المكتب من تلقاء نفسها للمستخدمين مثل خدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات وإعداد الكشافات والبيبلوجرافيات والمستخلصات
- خدمات تقدم استجابة لطلبات المستخدمين مثل خدمة الإعارة والخدمة المرجعية والرد على الاستفسارات

يشمل التسويق جميع نشاطات المكتبة ووظائفها. وترتكز المكتبة على تسويق خدماتها من خلال الآتي :

- الموقع الإلكتروني للمكتبة وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي
- البروشورات والكتيبات
- الأنشطة المختلفة
- جولة المكتبة



## التقويم Evaluation

هو تصور واستغلال أدوات تمكن من تقدير نجاح المكتبة الجامعية ومدى ايفائها بمتطلبات الجودة بالنظر إلى الأهداف التي حددت من قبل والوسائل التي استثمرت من أجل الوصول لتلك الأهداف. ويدخل التقويم ضمن مؤشرات تسمح بتقدير ما هو منجز من طرف المكتبة بالمقارنة مع الأدوات المحددة مسبقاً. كما يمكن استخدام التقويم ليراد منه قياس النشاط وذلك عن طريق جمع معطيات عامة عن خدمة معينة وملاحظة تطورها لاحقاً أو القيام بمقارنة مع مؤسسة أخرى تجتمعان في تحقيق نفس الأهداف.

### مؤشرات قياس الأداء للمكتبات الجامعية حسب مواصفة ISO 11620 :

- رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة
- عدد مرات التردد على المكتبة
- سرعة الوصول إلى المادة
- سرعة استرجاع المعلومات
- الإعارة - سرعتها وعددها
- توفر الإعارة بين المكتبات
- الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات
- خدمة المراجع
- توفر خدمة البحث الورقي (إعداد الببليوجرافيات)
- توفر خدمة البحث الإلكتروني
- مدى استخدام الأجهزة الإلكترونية

ثم أضافت ISO مؤشرات أخرى إلى المعيار وهي :

- الخدمات الفنية (الفهرسة، التصنيف، التزويد...)
- نسبة المخزون (المقتنيات غير المستخدمة)
- استخدام المقتنيات طبقاً لنوعية المستفيد
- الترتيب غير الصحيح على الارفف

### مؤشرات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)

تم تقسيم مؤشرات الأداء البالغ عددها 45 مؤشراً تحت أربعة عناصر رئيسية هي :

0 الموارد والوصول والبنية التحتية

0 الاستخدام

0 الكفاءة

0 التطوير

تشمل هذه المؤشرات الآتي :

- مؤشرات البنية التحتية
- بناء وتنمية المجموعات و إتاحتها

- البحث في الفهرس (النجاح، الرفض، تدريب المستفيدين)
- دقة الترفيف
- الإعارة والإعارة بين المكتبات (مدى السرعة)
- خدمات الأنترنت وعدد الأجهزة المتصلة
- موقع المكتبة الإلكتروني على الشبكة
- ساعات فتح المكتبة
- عدد العاملين - التدريب - التأهيل
- رضا المستفيدين
- التطوير والنمو (العاملين + أداء المكتبة)
- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية
- النسبة المئوية للموارد والمخصصات المالية من الجامعة للمكتبة (الميزانية)

## الاعتماد Accreditation

الاعتماد هو تعبير عن الثقة برسالة مؤسسة تعليمية وبرامجها التعليمية وأدائها وقدرتها على تحقيق أهدافها بما يتوفر لديها من موارد بشرية ومالية. وهو نظام اختياري للمساءلة يركز على تنفيذ مراجعات مستمرة وشاملة للأداء.

نجحت المكتبات الجامعية في لعب دور مؤثر في عملية الاعتماد داخل المؤسسات التي تنتمي إليها وشكل الاعتماد فرصة للمكتبة للتقدم ليس فقط في شكل المبنى والتجهيزات المادية والمجموعات والعمل الفني بل أيضاً على الصعيد المهني لاختصاصي المكتبات والمعلومات. وبذلك ساعدت المكتبة الجامعية المؤسسة الأم في الوصول إلى مراحل الاعتماد المؤسسي، لأن توفير واستخدام المصادر والخدمات التي تقدمها تؤثر بشكل كبير على نوعية الخبرات التعليمية للطلاب. كما أن مشاركة المكتبة في عملية الوصول إلى الاعتماد يؤدي بالضرورة إلى تحسين خدمات المكتبة الجامعية.

## المراجع :

- 1 – بنت سعود البداعية، شيماء. معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية.- مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا.- (2018) <http://dx.doi.org/10.5339/jist.2018.7>
- 2 – رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية : دراسة مقارنة.- قسنطينة : جامعة منتوري، 2005 (رسالة ماجستير غير منشورة)
- 3 – شاهين، شريف كامل. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية / إعداد شريف كامل شاهين، أسامة السيد محمود، يسرية زايد ؛ مراجعة حسن عواد السريحي.- الرياض : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013
- 4 – عابد، مخلوفي. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية : بعض المفاهيم النظرية مع تعريف لتقنين ISO 11620 الخاص بتقييم المكتبات.- مجلة RIST .- ع. 2، مج. 19، ص. 21 – 30
- 5 – عبد العاطي، أسامة غريب. مؤشرات أعلم لقياس أداء المكتبات / إعداد أسامة غريب عبد العاطي، أحمد أمين أبو سعدة، مصطفى محمد تهامي ؛ مراجعة يسرية زايد، مصطفى حسام الدين.- الرياض : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013
- 6 – محي الدين، حسانة. تأثير المكتبات الجامعية في الاعتماد المؤسسي.- مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا.- (2018) .- <http://dx.doi.org/10.5339/jist.2018.10> <