

معايير الجودة في مكتبات جامعة القرآن الكريم (دراسة تطبيقية ومقارنة)

محاضر - جامعة القرآن الكريم
والعلوم الإسلامية

أ.وفاء إبراهيم محمد الأمين إحمدانه

المستخلص:

هدفت الدراسة الي التعرف علي مدي تطبيق معايير الجودة في مكتبات جامعة القرآن الكريم وتبنت الدراسة المنهج المسحي الميداني عن طريق عمل دراسة معايير جودة المكتبات الاكاديمية للهيئة القومية لضمان التعليم والاعتماد وتطبيقها علي المكتبات من اجل الوصول الي نتائج تساعد في معرفة هل تصلح للتطبيق في مشروع جودة مكتبات كليات الجامعة كما توصلت الدراسة الي بعض النتائج ومن أبرزها غياب الرؤية الشاملة والنظرة الاستراتيجية لدور المكتبات الجامعية في الحصول علي الجودة وعدم توافر مخصصات مالية لتطوير المكتبات، كما توصي الدراسة بمجموعة من التوصيات ومن أهمها مراعاة اولويات المكتبات الجامعية واحتياجاتها وتطوير الواقع الحالي بما يتلائم مع متطلبات المكتبة والتعرف علي احتياجات المستفيدين و خبراتهم ليتم التخطيط للخدمات والبرامج التي تعكس احتياجاتهم.

Quality Standard of quality in AL-quran ALkarim University (An Applied Comparitvely study)

Wafa Ibrahim Mohamed Alamin Ahmadana

Abstract :

The study aimed to identify the extent to which Al quran Al karim University quality standards are applied in the libraries of the University .The study adopts the field survey method on the libraries of the Al quran Al karim University by conducting a study on the quality academic libraries of national authority for assurance Education and accreditation and its application to the libraries of the Al quran Al karim University for access to the result of help in knowing is it suitable for application in the quality project libraries of the faculties of the University The study also found some result,most notably Absence of strategic vision for the role of university libraries The study also makes recommendations, the most important, Taking into account the priorities of university libraries, and developing their current reality to suit the requirements of the beneficiaries.

أولا : الإطار النظري :

مقدمة :

ان تحقيق جودة الأداء علي جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تتوفر علي تقديمها المكتبات الجامعية ، لم تعد خيارا يمكن ان ناخذ به او نتركه ، بل اصبح ضرورة حتمية فرضها للحصول علي الاعتماد الاكاديمي الذي يمنحها مكانة متقدمة بين نظيراتها وقدرتها علي المنافسة ، ضمان تشارك المعرفة وتوحيد الجهود ، وتوفير الوقت والمال اضافة الي الاستثمار الأمثل للمواد المتاحة ، لايتاتي ذلك الا من خلال تحدي المعايير المعتمدة وتطبيق المعايير علي مختلف الانشطة والبرامج والخدمات التي تقدمها تلك المكتبات .

تسعي كثير من المكتبات الجامعية السودانية في الوقت الراهن الي الارتقاء بمستوي الخدمات التي تقدمها للمستفيدين للوصول الي درجة التميز وتقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الإستراتيجيات من أهمها (الاهتمام بالجودة) بوضها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها علي توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء وتلبي متطلبات واحتجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير سواء داخل المكتبة او خارجها .

مشكلة الدراسة :

عدم تطبيق معايير الجودة والاعتماد عند انشاء مكاتب الجامعة علي الرغم من حداثة انشاء بعض مكاتب الجامعات والحاجة الشديدة لتطبيق هذه التعابير من اجل الحصول علي الاعتماد الدولي ، كما ان المعايير لضمان جودة التعليم والاعتماد.

اهمية الدراسة :

تستقي هذه الدراسة اهميتها من اهمية وقيمة الاعتماد الاكاديمي نفسه الذي يحقق المكانة المتميزة للكليات الحاصلة عليه ومما يعود بالنفع علي المستفيدين من مكاتبها.

اهداف الدراسة :

سعت الدراسة لتحقيق الاهداف الاتية :

1. التعرف علي واقع مكاتب الكليات بالجامعة التي حصلت بالفعل علي الاعتماد الاكاديمي من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد .
2. دراسة معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وبيان اوجه القصور بها ومن ثم الوصول الي حكم بشأن صلاحيتها للتطبيق علي المكاتب .
3. تحديد اوجه للقصور في تحقيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لكي تتمكن مكاتب جامعة القران الكريم تحقيقها لتتوافق مع معايير الجودة .
4. تحديد النسب الازمة لاستبقاء المعايير والمؤشرات التي بها قصور حتي تستطيع جامعة القران الكريم استبقائها كي تتمكن من الحصول علي معيار الجودة .

تساؤلات الدراسة :

1. هل تصلح معايير دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لتطبيقها علي مكاتب جامعة القران الكريم ؟
2. هل طبقت المعايير لضمان الجودة عند تصميم وانشاء مكاتب الجامعة ؟
3. ما المعايير والمؤشرات التي بها قصور في التطبيق ؟
4. ما الاحتياجات الكمية التي تنقص مكاتب جامعة القران الكريم حتي تستطيع تطبيق كل المعايير والمؤشرات ؟

منهجية الدراسة :

تبنت الدراسة المنهج المسحي الميداني علي مكاتب جامعة القران عن طريق عمل دراسة علي معايير جودة المكاتب الاكاديمية للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطبيقها علي مكاتب جامعة القران الكريم من اجل الوصول الي نتائج تساعد في معرفة هل تصلح للتطبيق في مشروع جودة مكاتب كليات جامعة القران الكريم .

ثانيا : الدراسات السابقة :

1/ دراسة فيصل عبدالله الحداد(2011م):

هدفت الدراسة الي دراسة الجودة الشاملة في المكاتب الجامعية السعودية في ثلاث

جامعات هي :

جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبدالعزيز وجامعة الملك فهد للبترول وتظهر الدراسة انخفاض رضا العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية من التغييرات المتعلقة بالقيادة والادارة وادارة الموارد البشرية بينما تمثل المؤشرات نحو الرضا الي حد ما من المتغيرات المتعلقة بمحور المعلومات والمعايير ومحور العمل الجماعي والتنسيق وانشطة تحسين الجودة والتركيز علي مستخدمي المكتبة، انتهت الدراسة الي ضرورة تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة علي المكتبات الجامعية وتشجيع العمل الجماعي والاهتمام بالعلاقات الانسانية بين العاملين⁽¹⁾.

2/ دراسة علي سامي كيلاني العربي (2013م):

هدفت الدراسة الي التعرف علي واقع خدمات المكتبات في مكتبات مصر العامة (مبارك سابقاً) ومكتبات جمعية الرعاية المتكاملة في القاهرة من خلاف قائمة مراجعة بالاعتماد علي معايير، هندية كنموذج لدولة نامية . المعايير الامريكية البريطانية المواصفة المصرية لمؤشرات الاداء للمكتبات ، مواضعة الايزو الخاصة بمؤشرات الاداء في المكتبات 2008م ، ولقد هدفت الدراسة الي دراسة اسلوب ادارة الجودة الشاملة ، تحديد مميزات هذا الاسلوب وكيفية تطبيقه علي خدمات المكتبات العامة ومميزات هذا التطبيق والتعرف علي الية الارتباط والتشابك بين الجودة الشاملة ومواصفات الايزو كاحد المفاهيم الادارية الحديثة ومعرفة مواطن القصور والضعف فيه⁽²⁾.

3/ دراسة ابراهيم احمد عبدالخالق (2014م):

سعت الدراسة الي بيان القصور الذي يواجه قياس الاداء في المكتبات المركزية الجامعية في ظل مجتمع المعرفة والاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين واهمية تطبيق مدخل بطاقات قياس الاداء في المكتبات المركزية الجامعية حتي تستطيع مواجهة المنافسة وتحقيق الرضا الكلي للمستفيدين والعاملين والمجتمع وقد اقتصرت الدراسة علي معرفة المشكلات التي تواجه عملية القياس وتطبيق مدخل بطاقات قياس الاداء المتوازن .

وقد اوصت الدراسة باستخدام بطاقات قياس الاداء المتوازن داخل المكتبات المركزية الجامعية لما تحققه من توازن بين المعايير ومؤشرات قياس الاداء المتوازن في المكتبات المركزية الجامعية في مصر⁽³⁾.

4/ دراسة (Ruth-swan1997)

سعت الدراسة الي التعرف علي عوامل جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الاكاديمية واهميتها تجاه المستفيدين وقد اجريت الدراسة علي عينة قوامها(384) طالبا بجامعة فلوريدا اعتمادا علي الاستبيان كذلك مجموعات النقاش المركزة⁽⁴⁾.

5/ دراسة 2009: (Rosey)

هدفت الدراسة الي التعرف علي ادراكات الطلاب ومدى رضاهم عن الخدمة المكتبية المقدمة لهم من مكتبة آلية .

بالمقارنة بين اربع مكتبات في كليات اخري ، وقد اعتمد الباحث علي مقياس (لبكول) واجريت الدراسة علي عينة منه⁽⁵⁾.

ثالثاً : الإطار النظري لمفاهيم الجودة :

1/ مفاهيم أساسية حول إدارة جودة المشروع :

ان الاهتمام الكبير في مجال الجودة الذي شهدته المنظمات الحكومية والخاصة ادي الي تطور مفهوم الجودة والقضايا المتعلقة بها ، حيث انها تاخذ مفهوماً واسعاً ليس فقط فيما يخص ادارة المشروع بل أيضاً عندما تتضمن كل العمليات التي تتم قبل وأثناء وبعد تنفيذ المشروع (6).

2/ ماهية إدارة جودة المشروع :

أن الجودة تعني اشياء مختلفة لاشخاص مختلفين فكل شخص لديه راي مختلف عن معني الجودة ، كما ان مفهوم الجودة متغير مع الزمن فالأفكار حول الجودة في القرن الماضي تختلف عنها اليوم مما جعل للجودة تعاريف مختلفة منها :

(الجودة تعني الملائمة للإستعمال او الغرض ، وهي المطابقة للمتطلبات والمواصفات) .
(وهي ايضاً عبارة عن مجموعة من السمات او الخصائص لمنتج او خدمة معينة والتي تظهر مقدرتها علي تلبية الحاجات الضمنية والريحة للزبون أو العميل) ، ومن ثم فان الجودة تقضي منع الأخطاء والوقاية منها وليس مجرد اكتشافها ، ومعيار الجودة هو الخلو من العيوب ومقياسها هو التكلفة سواء تكلفة الاخطاء او تكلفة الاصلاح ومنع حدوث الخطا مرة اخري ، وعملية ضمان جودة المشروع لا تأتي بسهولة اذ لابد من عملية تخطيط وتنظيم وادارة من قبل مدير المشروع وهو ما يعرف بإدارة جودة المشروع .

وتعرف ادارة جودة المشروع بانها مدخل للإدارة المتكاملة من اجل التحسين المستمر الطويل الأمد للمواصفات في جميع مراحل ومستويات ووظائف المشروع بما يحقق ميزة تنافسية ورضا الزبون (7).

ان الوظيفة الاساسية لادارة الجودة هي التاكد من ان المشروع سيحقق جميع الاهداف المرسومة له خلال الوقت والميزانية المحددين مسبقاً . اذا ادارة الجودة مطلوبة من بداية المشروع وحتى اكماله ومطلوبة من الجميع ومطبقة علي كل عملية وتعامل هي مفهوم مبني علي كل ما يستطيع للمعنيين بالشرع فعله ووصفه بانه عملية يمكن تحسينها باستمرار ، وذلك لتقديم منتج او خدمة مقبولة للزبون او العميل الذي يستحق ان يكون راضياً (8).

وقد حددت خمسة مفاهيم لتحقيق الجودة في المشاريع وادارة المشروع معاً وهي:

- 1/ تعظيم رضا المستفيد واصحاب المصالح وتامين حاجاتهم .
- 2/ يجب ان تنجز جميع الاعمال سوية كما مخطط لها في الخطة .
- 3/ يجب بناء الجودة في كل من المنتجات والعمليات .
- 4/ تكون الإدارة مسؤولة عن تامين المناخ الصحي للجودة .
- 5/ كما تكون الإدارة مسؤولة عن ادخال التحسينات المستمرة (9).

3/ عمليات إدارة جودة المشروع :

تتضمن ادارة جودة المشروع العمليات والانشطة والمهام الخاصة بالمنظمة ، التي تحدد سياسات الجودة والأهداف والمسؤوليات لابقاء المشروع بالاحتياجات التي تم التخطيط لها مسبقاً ، ومما لا شك فيه ان ادارة الجودة تحقق من خلال السياسات والاجراءات مع أنشطة التحسين المستمر والتي تنفذ خلال دورة حياة المشروع . وتتضمن عمليات ادارة جودة المشروع ما يلي⁽¹⁰⁾ :

أ/ التخطيط للجودة :

هي عملية تحديد متطلبات ومعايير الجودة الخاصة بالمشروع والمنتجات وتوثيق الطريقة التي سيتم بها اظهار التزام المشروع بلك ، وينبغي تنفيذ تخطيط الجودة في وقت مبكر بالتوازي مع باقي عمليات التخطيط ، لما لها من تأثير هام عليها خاصة وضع خطة ادارة المشروع .
اما ادوات واساليب عملية تخطيط الجودة فتتمثل فيما يلي :

-تحليل التكلفة والمنفعة ، تكلفة الجودة ، خرائط الرقابة ، اختبار الأداء ، تصميم التجارب ، اشتقاق العينات الاحصائية ، التخطيط الانسيابي ، منهجيات ادارة الجودة مسجلة الملكية .
كما توجد ادوات اضافية : العصف الذهني ، مخططات الصلة (التجميع) ، تحليل القوي الميدانية ، مخططات المصفوفة ، مصفوفات تحديداً الاولوية⁽¹¹⁾ .

ب/ تنفيذ توكيد الجودة (ضمان الجودة) :

هي عملية مراجعة متطلبات الجودة ونتائج اجراءات مراقبتها لضمان استخدام معايير الجودة وحدود تشغيل مناسبة ، وتوفير مظلة لتحسين العملية بشكل مستمر ، مما يؤدي الي حزم الأنشطة التي لا تضيف اي قيمة ، ويسمح بتشغيل العمليات عند مستويات كفاءة وفعالية ممرتفعة . اما ادوات واساليب تنفيذ الجودة فتتمثل فيما يلي :

ادوات واساليب تخطيط الجودة وتنفيذ مراقبة الجودة ، تدقيقات الجودة ، تحليل العملية⁽¹²⁾ .

ج/ تنفيذ مراقبة الجودة :

هي عملية رصد وتسجيل نتائج أنشطة الجودة التي يتم القيام بها لتقييم الاداء والتوصيات بادخال التغييرات المطلوبة ، ويتم اجرائها طوال فترة حياة المشروع ، وتعمل أنشطة مراقبة الجودة فتتمثل فيما يلي : مخطط السبب والاثار ، خرائط للرقابة ، التخطيط الانسيابي والمدرج التكراري ، خريطة باريتو والتشغيل ، المخطط البياني المتفرق ، اشتقاق العينات الاحصائية ، الفحص او التفتيش ، مراجعة طلبات التغيير الموافق عليها .

وعند تنفيذ مراقبة الجودة يجدر الانتباه الي ماييلي :

- انقباس عملية الرقابة علي الجودة قد يكون اصعب من قياس الرقابة علي الوقت والتكلفة .
- كلما كان المشروع اكثر تعقيداً ، زادت رقابة العاملين علي الجودة ، لان المديرين قد لاتكون لديهم الخبرة الفنية اللازمة لتحديد مستوي الجودة⁽¹³⁾ .

- عندما يواجه العمال قضية قيود الوقت والتكلفة ، فإن من المحتمل ان يعملو علي اختصار بعض جوانب مجال المشروع ، مما يؤثر سلباً في جودة المنتج النهائي ، وفي مثل هذه الحالات علي مدير المشروع ان يولي المجال اهتماماً خاصاً.

تقوم ادارة الجودة بتوجيه ادارة المشروع والمنتج حيث تطبق علي جميع المشاريع ، ويتم تحديد اجراءاتها وتقنيات جودة المنتج حسب نوع المنتج الذي يقوم المشروع بانتاجه ، وال فشل في الحصول علي متطلبات الجودة الخاصة بالمشروع يمكن ان يكون له نتائج سلبية خطيرة لبعض او كل اصحاب المصلحة ، فمثلا تكليف فريق المشروع باعمال اضافية للابقاء بمتطلبات العملاء قد يؤدي الي انهاك الموظفين ووقوعهم في الاخطاء واعادة العمل والتعجيل في تفتيش الجودة قد ينتج عنة اخطاء مستترة⁽¹⁴⁾.

مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية :

تعد المكتبة الجامعية نوعاً متميزاً من المكتبات وتعرف علي انها : المكتبة او مجموعة المكتبات التي الجامعات بانشائها وتمويلها واداراتها من اجل تقديم الخدمات المعلومات للمستفيدين في الجامعي مما يتفق واهداف الجامعة .

لقد اكدت الكثير من الدراسات علي اهمية الدور الفعال للمكتبة الجامعية ، واشارات الي ان مستوي رضي الامم وتقدمها يعتمد بدرجة كبيرة علي مستوي التعليم العالي ، وان الجامعات مرتبط بخدمتها مكتباتها⁽¹⁵⁾.

تحسين الجودة في المكتبات الجامعية :

ان المكتبة الجامعية تعد جزءا مهما من كيان الجامعة ، او هي تتقاسم معها اهم الاهداف ان لم تكن كلها ، وتهتم بتغذية مجتمع الجامعة بالمعلومات والواعية المعرفية باختلاف انواعها واشكالها ، ووجود نظام آلي للمعلومات في المكتبة الجامعية ينعكس ايجابياً بالضرورة علي رسالة الجامعة والبيئة المحيطة⁽¹⁶⁾. وتستمد الجامعة اهميتها من كونها تدعم كل هدف من اهداف الجامعة فهي تخدم عضو هيئة التدريس بتوفير المعلومات المناسبة لتحضير الدروس او استمرار التكوين باطلاعها بالمستجدات في مجال تخصصه او لاجراء بحوثة التي تهدف الي خدمة المجتمع وتنمية كما تخدم الطالب لتعميق فهمه لمحاضراته وانجاز بحوثة المطلوبة منه خلال دراسته او في مذكرات تخرجه ومن جانب اخر فهي تقدم خدماتها للموظفين الاداريين والفنيين منهم لتطوير مهاراتهم⁽¹⁷⁾.

المعايير في مكتبات جامعة القران الكريم :

تقع معظم مكتبات الكليات في نفس مبني الكلية ولا يتناسب المكان مع ضخامة حجم المجموعات المقتناة لكل مكتبة .

وقد تم الاستعانة في تقييم المعايير المكتبية في المكتبات في الكليات المتقدمة بقائمة مراجعة مكونة من⁽¹⁸⁾ معيار او مؤشر للجودة .

جدول رقم (1) المعايير وعدد مؤشراتها :

م	المعيار	عدد المؤشرات
1	المساحة والطاقة الاستيعابية	2
2	العاملين بالمكتبة	4
3	التجهيزات والاثاث	6
4	المقتنيات	5
المجموع	4	17

المعيار الاول : المساحة والطاقة الاستيعابية :

يعد المبني واحدا من مدخلات المنظومة المكتبية بل ان مبني المكتبة يمكن ان يكون اساسا يساعد علي تحديث الخدمة المكتبية وتحقيق جودتها ، وفي نفس الوقت يمكن ان يكون معوقا يحول دون استخدام الاساليب الحديثة .

وتعد عملية تخطيط مبني المكتبة في ضو التطورات التكنولوجية من العمليات الهامة التي يجب ان توضع في الاعتبار وبغض النظر عن نوع المكتبة⁽¹⁹⁾.

جدول رقم (2) المساحة والطاقة الاستيعابية للمكتبات :

	الواقع	علوم (بنين)	طب (بنات)	طب (بنين)	صيدلية (بنات)	صيدلة (بنين)	علوم (بنات)	طب اسنان (بنات)	دراسات اسلامية (بنين)
المساحة	180 متر مربع	102 متر مربع	750 متر مربع	35 متر مربع	120 متر مربع	108 متر مربع	70 متر مربع	500 متر مربع	
	المعيار	590	170	400	120	130	180	200	150
	نسبة التحقيق %	30	60	87	42	42	92	60	35
الطاقة الاستيعابية	الواقع	100 متر مربع	100 متر مربع	70 متر مربع	30 متر مربع	100 متر مربع	44 متر مربع	66 متر مربع	30 متر مربع
	المعيار	350	244	230	232	312	215	345	151
	نسبة التحقيق %	28	41	36	12	46	0,9	12	29

المساحة :

مساحة المكتبة يجب ان لا تقل مساحة المكتبة عن 8% من اجمالي اعداد المستفيدين (طلاب ، عاملين ، اعضاء هيئة تدريس ، الهيئة المعاونة) وتطبيق هذا المؤشر نجد ان مكتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 45%⁽²⁰⁾.

الطاقة الاستيعابية :

يجب الا تخذل المساحة المخصصة للمستفيد عن القراءة عن 105 متر مربع وتطبيق هذا المؤشر نجد ان مكاتب الدراسة تعاني من قصور واضح في المساحة المخصصة للقراءة وان ويجب زيادة المساحة كمرحلة اولي لتحتوي المستفيدين الحاليين ثم مرحلة ثانية لتستوعب الزيارة في اعداد المستفيدين في المستقبل⁽²¹⁾.

المعيار الثاني : العاملون بالمكتبة :

جدول رقم (3) العاملون بالمكاتب (عينة الدراسة):

دراسات اسلامية (بنين)	طب اسنان (بنات)	علوم (بنات)	صيدلة (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)		
1	3	1	3	4	3	1	3	الواقع	اخصائي المكتبات
8	4	6	5	17	7	170	10	المعيار	
4	16	37	25	50	80	17	40	نسبة التحقيق %	
1	1	3	1	x	x	x	x	الواقع	المشرفين وعمال الخدمات
1	2	1	1	2	1	1	2	المعيار	
0	0	0	0	0	0	0	0	نسبة التحقيق %	
1	x	X	1	x	1	x	1	الواقع	العمال
1	2	2	1	1	1	2	2	المعيار	
0	0	5	5	0	5	0	5	نسبة التحقق %	
x	x	X	x	x	x	x	1	الواقع	فن التصوير
2	2	2	2	2	2	2	2	المعيار	
5	5	5	0	0	0	0	50	نسبة التحقق %	

اخصائي المكتبة :

يجب ان لا تقل عدد اخصائي المكتبات عن 300 اخصائي لكل مستفيد وتطبيق هذا المؤشر نجد ان المكتبة تعاني من نقص شديد في اعداد اخصائي المكتبة ، حيث بلغت نسبة تحقق هذا المؤشر علي مستوي مكاتب عينة الدراسة 30% وهذا العجز في عدد اخصائي المكتبات ينعكس سلبا علي كل الانشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات⁽²²⁾.

المشرفين وعمال الخدمات :

يجب ان لا يقل عن مشرف لكل قاعة وعامل لكل قاعتين وبتطبيق هذا المؤشر نجد ان نسبة التحقق صفر% وبالتالي يؤثر علي كفاءة العمل بتلك المكاتب .

فني التصوير :

يجب ان لا يقل العدد عن 2 فني تصوير وبتطبيق هذا المؤشر نجد ان نسبة تحقيقه بلغت 4% ومعظم مكاتب العينة خصصته بنسبة 5% .

المعيار الثالث : التجهيزات والاثاث :

تؤدي التجهيزات المكتبية دورا مهما في نجاح وظائف المكاتب حتي تحسن وتسهل ادائها ، وهي من الامور التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمبني ، ولا يمكن ان يمارس العمل المكتبي بدونها⁽²³⁾ .

جدول رقم (4) التجهيزات والاثاث في المكاتب (عينة الدراسة):

دراسات اسلامية (بنين)	طب اسنان (بنات)	علوم (بنات)	صيدلة (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)		
25	17	220	19	133	60	15	69	الواقِع	عدد الدوايب
80	200	300	90	200	220	30	200	المعيار	
8	60	80	25	55	22	50	43	نسبة التحقيق %	
37	30	45	45	45	40	40	40	الواقِع	عدد المقاعد
1	2	1	1	2	1	1	2	المعيار	
3	55	63	81	52	22	25	17	نسبة التحقيق %	
3	5	10	12	1	6	2	5	الواقِع	عدد المناضد
17	67	7	55	85	212	160	230	المعيار	
2	33	66	80	93	60	2	50	نسبة التحقيق %	
0	6	6	2	11	6	6	1	الواقِع	عدد اجهزة الحاسب
7	7	4	4	10	5	4	5	المعيار	
0	86	105	50	11	20	150	2	نسبة التحقيق %	

دراسات اسلامية (بنين)	طب اسنان (بنات)	علوم (بنات)	صيدلة (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)		
X	1	x	1	1	2	1	1	الواقع	عدد آلات التصوير
2	2	2	2	2	2	2	2	المعيار	
0	50	0	50	50	100	50	50	نسبة التحقق %	

عدد الدواليب :

تم اعتماد مواصفات الدوالب التالية :

عرض متر طول 2.22 مكون من خمسة ارفف ، الرف عرض متر يتسع ل30 وعاء في المتوسط ، وبالتالي عدد حساب الدواليب كما يلي :
عدد النسخ/ 150 وبتطبيق هذا المؤشر نجد ان مكنتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 50% مما يؤدي الي سوء الترفيف في تنظيم المكتبة مما ينعكس علي الخدمات المقدمة .

عدد المقاعد :

يجب الا يقل عدد المقاعد عن مقعد لكل 8 مستفيدين وبتطبيق المؤشر نجد ان مكنتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 15% وهذه نسبة متدنية وتعني حرمان 85% من المستفيدين من وجود مقعدهم داخل المكتبة .

عدد المناضد :

تم حساب عدد المناضد كما يلي :

عدد المقاعد /4 تم الاعتماد علي المناضد (120*180سم ، التخطيط لمباني المكتبات) منضدة لكل مستفيدين وبتطبيق المؤشر نجد ان مكنتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 17% وهذه ايضا نسبة متدنية تتسبب في حرمان 85% من المستفيدين ايجاد مقعدا او منضدة لاستخدمها داخل الكلية .

عدد اجهزة الحاسب :

يجب الا يقل عن جهاز حاسب لكل 20 مستفيد وبتطبيق المؤشر نجد مكنتبات عينة الدراسة تحققه بنسبة 2% وهذه النسبة تعتبر منعدمة تماما مما يؤدي الي انعدام الخدمات التكنولوجية التي تقدمها المكتبات .

عدد آلات التصوير :

يجب الاتقل عن عدد 2 آلة تصوير لكل مكتبة وبتطبيق هذا المؤشر نجد مكنتبات الدراسة تحققه بنسبة 55% وهذه النسبة مقبولة الا انها لا تفي بالاحتياجات .

المعيار الرابع :

جدول رقم(5) المقتنيات في مكتبات الكليات (عينة الدراسة):

دراسات اسلامية (بنين)	طب اسنان (بنات)	علوم (بنات)	صيدلة (بنين)	صيدلية (بنات)	طب (بنين)	طب (بنات)	علوم (بنين)		
3334	5147	4978	3238	4605	24100	4123	7015	الواقع	النسخ
202	458	4900	2800	11000	22920	6982	9668	المعيار	
16	32	101	115	41	105	59	72	نسبة التحقيق %	
500	400	30	60	100	520	25	13	الواقع	المواد المرجعية
600	500	700	80	200	700	60	100	المعيار	
83	80	42	75	50	72	41	33	نسبة التحقيق %	
30	-	10	6	82	0	1	1	الواقع	الدوريات
25	30	60	100	65	20	25	30	المعيار	
12	0	16	6	3	0	4	3	نسبة التحقق %	

عدد النسخ :

يجب الا يقل عدد النسخ عن نسخة لكل وعاء ، وبتطبيق المؤشر نجد ان مكتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 20% وبذلك لا يتحقق المؤشر .

المواد المرجعية :

يجب الا تقل عن 5% من مجموع مقتنيات المكتبة ، وبتطبيق المؤشر نجد ان مكتبات عينة الدراسة تحققة بنسبة 30% وهذه نسبة ضعيفة مما يدل علي ان المكتبات تعاني من نقص شديد في الخدمات المرجعية .

الدوريات :

يجب الا يقل عدد 5 دوريات في كل تخصص من تخصصات الكلية ، وبتطبيق هذا المؤشر نجد مكتبات العينة تحققة بنسبة صفر% مما يدل علي ضعف التغطية الموضوعية لمقتنيات المكتبة .

*متوسط تحقيق مكتبة للكلية بالنسبة للمعايير ككل :

1. حققت كليات العلوم المعايير بنسبة 43 % .
2. حققت كليات الطب المعايير بنسبة 60 % .
3. متوسط تحقيق المعايير بالنسبة للمكتبات ككل 65 % .

4. هنالك عجز شديد في تحقيق معيار العاملين بنسبة 19 % ومعيار التجهيزات والاثاث بنسبة 25 % وبهذا نجد ان معيار المساحة والطاقة الاستيعابية تحقق بنسبة 56 %.

الخاتمة:

تناولت الدراسة التعرف على معايير جودة المكتبات الاكاديمية للهيئة القومية لضمان التعليم والاعتماد وتطبيقها علي مكتبات جامعة القران الكريم، حيث إتبعنا الدراسة المنهج الميداني، كما توصلت الدراسة إلى بعض النتائج والتوصيات ويمكن تلخيصها فيما يلي:-

النتائج :

1. المعايير التي تصدر عن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد غير كافية للحكم علي مكتبات الجامعة وتحقيق الحد الادني منها لحصولها علي معيار الجودة .
2. غياب الرؤية الشاملة والنظرة الاستراتيجية لدور المكتبات الجامعية في الحصول علي الجودة .
3. عدم توافر مخصصات مالية لتطوير المكتبات من تكيفات الي اجهزة حاسب آلي واثاث مكتبي .
4. لا توجد برامج تدريب لاختصاصي المكتبات او غير الاختصاصيين لحصولهم علي اساسيات العمل في المكتبات .
5. معظم العاملين بالمكتبات غير مؤهلين وغير مدربين .
6. لا يوجد مفهوم واضح للجودة بالمكتبات في اذهان العاملين بالمكتبات محل الدراسة .
7. لا توجد رؤية مستقبلية لتطوير المكتبات لتماثل نظيراتها في المكتبات الجامعية المشابهة لها .

التوصيات :

1. مراعاة اولويات المكتبات الجامعية واحتياجاتها وتطوير الواقع الحالي بما يتلائم مع متطلبات المكتبة .
2. التعرف علي احتياجات المستفيدين وخبراتهم وادراك الاختلافات بين مجموعات المستفيدين ليتم التخطيط للخدمات والاماكن والبرامج التي تعكس احتياجات المستفيدين واهتمامات عملهم .
3. دعم الميزانية المخصصة للمكتبات كل عام حتى تتلائم مع ارتفاع اسعار الكتب حيث ان الغالبية العظمى منها مستوردة .
4. توفير مجموعات وخدمات عالية الجودة لجميع مستوى الجامعة .
5. تطوير خدمات المكتبة المركزية بالجامعة وتعيين اختصاصي مكتبات مؤهلين مع رفع كفاءتهم للعمل .
6. رسم سياسة عامة لعملية الاختيار والشراء .
7. وضع معايير واساسيات قوية التي تمكن ان تنبني عليها المكتبات وتنمية الفرص الحالية التي يمكن ان توفر الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين .

الهوامش :

- (1) محمد فتحي عبد الهادي، جامعة القاهرة، كلية الاداب، 2014 .
- (2) احمد حافظ ، معايير الجودة ، المنتدى العام للمكتبات، 2012 .
- (3) المربع في علم المكتبات والمعلومات ، احمد عمر الهمشري ، دار الشروق ، 1997، 920 ص.
- (4) ايمن علي عمر ، مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة ، 1994 ، اسكندرية ، منشأة المعارف ، 2015 ، ص 29.
- (5) حامد الشافعي ، ادارة المكتبات الجامعية ، القاهرة ، المكتبة الاكاديمية ، 1994 ، 511 ص .
- (6) عبدالعزيز عبدالعال زكي : ادارة الجودة ودورها في المكتبات، اطروحة مقدمة للحصول علي درجة الدكتوراة ، تخصص ادارة اعمال الجامعة الافتراضية الدولية الدولية بالمملكة المتحدة ، بريطانيا ، 2010 ، ص 11.
- (7) قصي صالح وآخرون : ادارة الجودة ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية ، المجلد الثاني والعشرون ، العدد الأول ، سوريا ، 2006 ، ص 11 .