

جودة خدمات المكتبات المكتبات الأكاديمية شروطاً للحصول على الاعتماد الأكاديمي مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة نموذجاً

د. خالد حسين إبراهيم

أستاذ مساعد بأكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة
مدرس بكلية الآداب جامعة حلوان
drkhalidhussein@gmail.com

تمهيد:

هذا، وتركز المعايير الخاصة بالمكتبة وخدماتها
بصفة عامة على:

- ١- تقييم وتطوير وتحسين هذه الخدمات
 - ٢- دور المستفيدين في تطوير وتحسين هذه الخدمات.
 - ٣- الدور الاجتماعي للمكتبة باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الذي تخدمه.
- وتقع هذه الدراسة في قسمين اثنين: أولهما يعرض لمعايير جودة خدمات المكتبات الأكاديمية في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي وذلك بعد بيان منهجية الدراسة، وثانيهما: تطبيق معيار المكتبة الصادر عن هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات العربية المتحدة على مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة.

شهد العقد الأخير من القرن الماضي ومطلع القرن الحالي اهتماماً بالغاً بالتعليم وجودته في المنطقة العربية، مما دعا عدداً من هذه الدول إلى إنشاء مؤسسات وهيئات تكون مسؤوليتها الأولى هي قضايا الاعتماد والجودة، وذلك من خلال إصدار معايير لجودة التعليم ومتابعة ومراقبة تطبيق المؤسسات التعليمية لهذه المعايير، ولقد حظيت خدمات المعلومات بقدر مناسب من الاهتمام في هذه المعايير في حيث كانت المكتبة وخدماتها وما يرتبط بها من تكنولوجيا تسهم في تيسير سبل الإفادة من هذه الخدمات أحد العناصر الرئيسية لهذه المعايير التي أصدرتها معظم هذه المؤسسات أشار إليها سلفاً.

القسم الأول :

مصطلحات الدراسة :

1- الجودة Quality

تشير معاصم اللغة العربية إلى أن الجودة هي مصدر الفعل الثلاثي جَوَدَ والجودة بفتح الجيم وضمها أى صار جيداً⁽¹⁾، وأجاد الشيء صيره جيداً فهو جيد وتوجد في الفعل أي تأنق فيه⁽²⁾ والجيد نقيض الردي⁽³⁾.

ويشير العجلوني⁽⁴⁾ إلى أن الجودة عند العرب هي رديف الحسن وأن من مقتضياتها ومعانيها الإتيان والسخاء والكمال وأن الجودة درجات فهناك الجيد والأجود وأن التجويد هو العملية التي تدرج فيها الجودة صعوداً من درجة إلى أعلى وهذا لاشك يعطي مفهوم الجودة مرونة تتيح له التطور والانتشار ومواكبة التغير في الزمان والمكان .

وفي اللغة الإنجليزية فإن الجودة⁽⁵⁾ تعني معياراً لشيء قياساً بأشياء أخرى مماثلة، وتعني في الاصطلاح كما عرفتها المنظمة الدولية للتقييس

(International Organization for

Standardization : ISO) هي الدرجة التي

تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية، فالجودة لا تعني بالضرورة التميز وإنما تعني ببساطة المطابقة للموصفات وترجمة لحاجات الزبائن وتوقعاتهم ومن ثم فإن الذي يحكم على الجودة في النهاية هو الزبون الذي يقرر ما إذا كان المنتج يلي حاجاته أم لا⁽⁶⁾.

أما قاموس الجودة والاعتماد بمجلس ضمان الجودة بجامعة الإسكندرية⁽⁷⁾ فيورد أكثر من

تعريف منها :

مشكلة الدراسة وأهميتها :

على الرغم من سعي المكتبات الأكاديمية إلى تحقيق هدفها الأساسي وهو تلبية متطلبات المستخدمين وتحقيق رضائهم عن الخدمات المقدمة، وعلى الرغم من توفير هيئة الاعتماد الأكاديمي COMMISSION FOR ACADEMIC ACCREDITATION بدولة الإمارات العربية المتحدة للمعايير الواجب إتباعها للحصول على الاعتماد الأكاديمي، إلا أن المشكلة الأساسية تتمثل في وجود فجوة معلوماتية بين المعايير وفهمها من ناحية، والسبل التي يمكن إتباعها من أجل التطبيق من ناحية أخرى، حيث إن هذه الوثائق لم تبين أو تشرح كيف يمكن للمكتبات أن تطبق تلك المعايير، وبعبارة أخرى ما المؤشرات الواجب تحقيقها من جانب المكتبات لتحظى بالاعتماد الأكاديمي، وما الدلائل والإثباتات التي تعترف بها الهيئة لإعطاء هذا الاعتماد، كما أن المشكلة تظهر جلياً إذا علمنا أن :

1- هذه المعايير هي معايير وصفية وليست كمية.

2- هناك إصدارات خمسة لهذه المعايير خلال الفترة من 2007 وحتى 2011 ولم يتم تمييز الفروق فيما بينهم.

3- الإصدارات الخمس للمعايير تفتقر إلى دليل إجرائي واضح يحدد السبل الواجب أن تسلكها المكتبات لإثبات أنها تلتزم بهذه المعايير.

حودة فرص التعليم والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات.

٢ - جودة خدمات المكتبات

Library services Quality

وتعني إلى أي مدى تلبى الخدمات التي تقدمها المكتبة احتياجات مستخدميها مع العلم بأن جودة الخدمة تتأثر بالقيود المالية والسياسات الإدارية وحالة المرافق والقرارات الشخصية والحالة المعنوية للعاملين^(١١).

٤ - الاعتماد Accreditation

مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقديم وأن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وأن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية^(١٢).

ويقصد بالاعتماد أيضاً تلك العملية المنهجية التي تهدف إلى تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة وهوية معترف بها محلياً ودولياً والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عمليات وأنشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين النهائيين ويحقق مستويات عالية من رضائهم^(١٣).

- ١ - منتج يحقق بل يفوق توقعات المستهلك
- ٢ - مقدرة المنتج على الوفاء بمتطلبات وظيفته
- ٣ - مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية أثناء التصميم

٤ - درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستخدم من الخدمة أو تلك المتفق عليها.

٢ - ضمان الجودة Quality assurance

يعني الحفاظ على المستوى المطلوب أو المرغوب من الجودة في الخدمة أو المنتج خاصة من خلال الاهتمام بكل مرحلة من مراحل التسليم أو الإنتاج^(٨).

وتشير اليونسكو في المؤتمر العالمي للتعليم العالي في ١٩٩٨ إلى أن الجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ويمكن تعريفه من خلال مفهوم ضمان الجودة الذي يعني أن كل السياسات والنظم والعمليات توجه نحو ضمان المحافظة على جودة منتجات التعليم المقدمة من المؤسسة وتحسينها وهذا يعني أن الأهداف المحددة للمؤسسة قد تم تحقيقها بطريقة تتسق مع معايير الجودة^(٩).

أما مجلس ضمان الجودة والاعتماد التابع لجامعة الدول العربية^(١٠) فقد عرفها على أنها آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية، وعرفها المجلس أيضاً على أنها وسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قومياً أو عالمياً، وأن مستوي

٥ - الاعتماد الأكاديمي

Academic Accreditation

هو الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين أو مؤسسة تعليمية تصل إلى مستوى الجودة والتميز وهو أيضاً الآلية التي تهدف إلى الارتقاء بجودة التعليم في المؤسسات التعليمية فهو إدارة فعالة لضمان مستوى ومعايير وجودة معينة، وتتضمن أهداف الاعتماد الأكاديمي ما يلي^(١٤):

- ١- ضمان جودة التعليم في المؤسسات التعليمية.
- ٢- تقييم معايير إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات التعليمية .
- ٣- حث المؤسسات التعليمية على القيام بالتقييم الذاتي لمراجعتها بصورة دورية.

٦ - الاعتماد المؤسسي

Institutional Accreditation

هو اعتماد مؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية وعادة ما تقوم به إحدى هيئات الاعتماد استناداً إلى معايير محددة ثم تقرر نتيجتها أن تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة . فالاعتماد إذاً شهادة تثبت ضمان الجودة وهي مهمة ضرورية للمؤسسة في علاقتها مع الطلبة والأهمل والأساندة والجهة المناخة وسوق العمل والمجتمع المحلي^(١٥).

٧ - ضمان جودة التعليم

Education Quality Assurance

تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي وأن مستوى جودة فرص التعليم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية^(١٦).

أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على ومقارنة معيار المكتبة الصادر عن هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات في إصداراتها خلال الأعوام من ٢٠٠٧ وحتى ٢٠١١.
- ٢- المقارنة بين معيار المكتبة الصادر عن هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات العربية المتحدة، والمعايير التي أصدرها مجلس ضمان الجودة والاعتماد التابع لجامعة الدول العربية، وكذلك المعايير الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية (ACRL)
College and Research (Libraries)
- ٣- التطبيق لمعيار المكتبة الصادر عن هيئة الاعتماد الأكاديمي على مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة، باعتبارها واحدة من المكتبات التي استطاعت الحصول على الاعتماد.

وتحليله فضلاً عن التجارب والدراسات السابقة والمعايير الدولية لاستخلاص أهم المعايير فضلاً عن دراسة الوثائق ذات العلاقة بالمكتبة منذ إنشائها لدراسة وتحديد المشكلات التي واجهت المكتبة لتشكيل الخلفية الأساسية للدراسة ثم كافة الوثائق الصادرة بشأن المكتبة خلال فترة الدراسة.

ب - فيما يتعلق بالناحية الميدانية فكانت الأدوات الأساسية لجمع البيانات ما يلي:

● الملاحظة : حيث اعتمدت المكتبة على الملاحظة باعتبارها أداة أساسية لجمع البيانات حول سير العمل بالمكتبة من أجل التحسين والتطوير.

● الاستبيان : وقد تم الاعتماد على العديد من الاستبيانات التي كانت تصدر بصفة منتظمة من أجل الحصول على آراء المستفيدين من الخدمات المقدمة وهي تنوعت ما بين بسيطة (تقع في بضعة أسئلة) أو مطولة (تقع في حوالى ثلاثين سؤال ومنها أسئلة يطلب فيها من المستفيد إبداء الرأي) ومن حيث الشكل ما بين الشكل التقليدي الورقي والالكتروني.

● المقابلة : وهي كثيرة ومتكررة ومتنوعة ومستمرة من حيث الأسئلة والاستفسارات المباشرة وغير المباشرة .

حدود الدراسة :

التزمت الدراسة بالحدود التالية:

٤ - تحديد الأدلة أو المؤشرات أو الاثباتات الدالة على تطبيق المكتبة لعناصر المعيار بما يسر على المكتبات التعامل الجيد معها والحصول على الاعتماد.

منهج الدراسة وأدواتها :

اعتمدت هذه الدراسة على مناهج البحث التالية:

١ - المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدم لوصف وتحليل المعايير الصادرة من هيئة الاعتماد الاكاديمي بدولة الإمارات العربية المتحدة في إصداراتها الخمسة وكذلك المعايير الصادرة عن جامعة الدول العربية وكذلك الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية.

٢ - المنهج المقارن : وقد تم استخدامه للتعرف على مدى الاتفاق والاختلاف بين المعايير التي وضعتها هيئة الاعتماد الاكاديمي، والمعايير الصادرة عن جامعة الدول العربية، وتلك الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية.

٣ - منهج دراسة الحالة : فقد استخدم لرسم صورة كاملة للمكتبة خلال أربع سنوات هي الفترة التي تم فيها تطبيق معايير هيئة الاعتماد الاكاديمي على ضوء أن المكتبة جزء لا يتجزأ من المؤسسة الأم وهي الأكاديمية .

أدوات جمع البيانات :

أ - فيما يتعلق بالإطار النظري فقد تم الاعتماد على الإنتاج الفكري الصادر في مجال الدراسة

والاعتماد^(١٨)، وقد تناولت الأوراق المقدمة والبالغ عددها خمسة وثلاثون ورقة تناولت في مجملها معظم المفاهيم ذات العلاقة بالجودة في الجامعات العربية ومتطلبات الترخيص والاعتماد والعديد من التجارب للدول العربية حول تطبيق المعايير ولم تظهر جودة خدمات المكتبات الجامعية بشكل منفصل أو كورقة بحثية قائمة بذاتها ضمن هذه الأوراق.

وفي العام التالي كان المؤتمر العربي الثاني تحت عنوان "إدارة الجودة وورش عمل الأدلة الإجرائية لشهادات المطابقة للمواصفات الدولية"^(١٩) وكانت أهم أوراقه عمليات التحسين والتطوير المستمر في ضوء المنهج الإسلامي وأدلة الجودة الجامعية وفقاً لنظام إدارة الجودة ISO 9001 .

وفي العام التالي أيضاً كان المؤتمر العربي الثالث بعنوان "الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية"^(٢٠) وكانت أوراقه تدور حول مفهومي الملائمة والمطابقة للمواصفات وأثر ذلك على جودة المنتج ورضا المستفيد مع عرض لتجارب بعض الدول في تطبيق المواصفات الدولية وإدارة الجودة وأثره في بناء القدرات المؤسسية ولم تظهر جودة خدمات المكتبات بوضوح.

وفي نهاية عام ٢٠١٠ عقدت المنظمة أيضاً بالتعاون مع أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة "الملتقى الأول لجودة التعليم في المؤسسات التعليمية الأمنية العربية"^(٢١) وقد ناقشت أوراقه واقع المؤسسات التعليمية كما تم عرض تجارب لعدد من المؤسسات التعليمية في العلوم الأمنية مثل تجربة جامعة نايف وتجربة الأكاديمية نفسها ولم تكن

١- الزمنية : من الناحية الزمنية تغطي الدراسة سنوات ست تبدأ من نهاية عام ٢٠٠٦ وحتى مطلع ٢٠١٢

٢- الجغرافية : مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة.

٣- الموضوعية : تتعرض الدراسة من الناحية الموضوعية بالشرح والتحليل والتفسير لمعايير هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات الخاصة بالمكتبة، ثم مقارنتها على المستوى العربي بمعايير الاعتماد الصادرة عن جامعة الدول العربية ثم مقارنتها على المستوى الدولي بالمعايير الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية وهي بذلك لم تستخدم أو تتعرض لأي من أدوات القياس سواء بالعرض أو التحليل أو المقارنة، ثم عرضت بالتفصيل لسبل تطبيق المعايير الصادرة عن هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات.

الدراسات السابقة :

كانت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم أول من أشار إلى مفهوم الجودة في التعليم حيث نهبت إلى أهميته في التسعينيات من القرن الماضي^(١٧)، ثم برزت المنظمة العربية للتنمية الإدارية كمنظمة متخصصة في الإدارة منبثقة عن جامعة الدول العربية كواحدة من أهم المنظمات التي اهتمت بالجودة بصفة عامة وبالجودة في الجامعات العربية ومتطلبات الترخيص والاعتماد بصفة خاصة، ففي عام ٢٠٠٦ احتضنت جامعة الشارقة بالتعاون مع المنظمة "المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص

لتتعرف علي آراء وتوقعات المستفيد وتصميم الخدمات التي تلبى هذه التوقعات. وفي دراسة بعنوان "تطوير الجامعات المصرية في ضوء معايير ادارة الجودة الشاملة"^(٢٥) كان هدفها التعرف علي مفهوم ادارة الجودة الشاملة ومبررات تطبيقها في المكتبات الجامعية وكان من نتائجها ضرورة تطبيق ادارة الجودة الشاملة لمواجهة كافة التحديات مثل العولمة والانفجار المعرفي... الخ وما لهذه التحديات من انعكاسات علي المكتبات الجامعية وأوصت فيما أوصت بضرورة التعاون بين المكتبات وإعداد كوادر مؤهلة للعمل في تطبيق ادارة الجودة الشاملة وفي دراسة بعنوان "قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض : دراسة تطبيقية"^(٢٦) كان هدفها التعرف علي آراء المستفيدين في الخدمات ومدى تلبيتهم لحاجتهم الحالية والمتوقعة وأوصت بإصدار نسخة عربية لمقياس جودة الخدمات.

وفي دراسة بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية"^(٢٧) استهدفت الدراسة تحليل خدمات المعلومات الالكترونية وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات والتعرف علي جودة خدمات المكتبات من خلال تطبيق أحد أدوات القياس علي عدد من المكتبات المصرية .

وعلى صعيد الدراسات الأجنبية نجد أن جودة خدمات المكتبات الجامعية قد نالت حظاً وثيراً عكس اهتماما ملحوظا من قبل الجامعات الاجنبية بهذا الموضوع، ومن الدراسات المهمة في هذا الصدد دراسة بعنوان "تقييم جودة خدمات

خدمات المكتبات الاكاديمية سوي جزء من الأوراق المقدمة، حيث تم عرض تجربة مكتبة الأكاديمية باعتبارها تجربة ناجحة حظيت بجائزة القيادة العامة لشرطة الشارقة للتجربة الإدارية الناجحة وذلك في عام ٢٠١٠.

وهناك العديد من الدراسات تناولت الجودة في المكتبات والمعلومات فعلى سبيل المثال في عام ٢٠٠٢ دراسة بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة استطلاعية علي مكتبات جامعة الملك سعود"^(٢٢) استهدفت التعرف علي الوضع الراهن لإدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة الملك سعود وأشارت الدراسة إلي أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة مطبقة بدرجة كبيرة إلي متوسطة وهناك تفهم واضح من جانب العاملين لموضوع الجودة .

وفي تطبيق للجودة الشاملة كانت دراسة بعنوان "جودة خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة"^(٢٣) استهدفت خدمات مكتبات جامعية سعودية ثلاث هي جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن وأوصت الدراسة بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في خدمات المكتبات . وكان "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية علي خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة"^(٢٤) هو عنوان دراسة هدفت إلي التعرف علي جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء اعتمادا علي مقياس جودة الخدمات، وأوصت الدراسة بالمزيد من الدراسات

مكتبيهما من خلال أداة قياس مطورة وصادقة وثابتة هذه الأداة هي ServQual استخدمت لدراسة جودة الخدمات المقدمة من مكتبي الجامعتين من وجهة نظر المستفيدين.

وفي دراسة صينية بعنوان "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية"^(٣١) كان هدفها تقييم خدمات المكتبات الجامعية من خلال استخدام نموذج تقييم تقريبي شامل لقياس جودة الخدمة واقترحت استخدام هذا النموذج من جانب المكتبات الأخرى مع بعض التعديلات التي قد تكون ملائمة لكل بيئة على حدا، وهذا النموذج باختصار يتكون من (١٦) سؤال مقسمة على خمس اختيارات وتستخدم صيغ ومعادلات رياضية يتم من خلالها قياس رضا المستفيدين من الخدمة.

وقد سعت دراسة بعنوان "تقييم جودة الخدمة في مكتبات جامعة كولومبو"^(٣٢) الى التعرف على آراء من المستفيدين من خدمات جامعة كولومبو باستخدام نسخة معدلة من الأداة المعروفة باسم ServQual وذلك من أجل الوقوف على حجم الفجوة بين توقعات المستفيدين والواقع الفعلي للخدمات في جودة مكتبات الجامعات في سريلانكا.

وفي دراسة مسحية قامت بها لجنة المكتبات بجامعة إيدنبرج بالمملكة المتحدة^(٣٣) تم الاعتماد فيها على أداة LibQaul مع المسح والتحليل لآراء المستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وباحثين، واستطاعت الدراسة من خلال التحليل الاحصائي التعرف على آراء المستفيدين في كل من موقع المكتبة ومجموعاتها والعاملين بها وتجهيزاتها

المكتبات في نظام مكتبات جامعة تاماسات"^(٢٨) وقد بحثت هذه الدراسة مستوى جودة خدمات مكتبات جامعة تاماسات اليابانية، وذلك من وجهة نظر المستفيدين من طلاب وباحثين وأساتذة، وذلك باستخدام أداة معدلة من Serv Qual وهي أداة يمكن من خلالها التعرف على العلاقة بين أربعة متغيرات اساسية هي (الإدارة - المستفيد - الخدمة - معايير جودة الخدمة) وذلك لتحديد الحد الأدنى المناسب من الخدمة والتوقعات المرغوبة من قبل المستفيدين والخدمات الفعلية المقدمة.

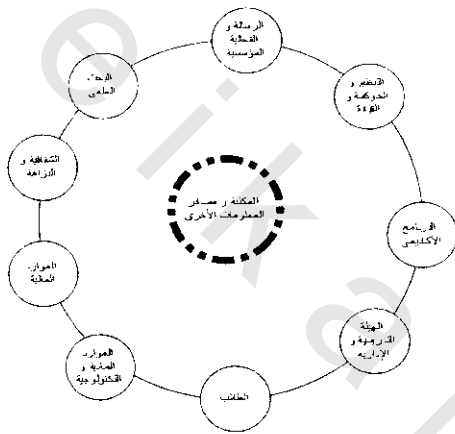
وفي دراسة استكشافية بعنوان "جودة الخدمة في المكتبات الجامعية : تحليل باستخدام نتائج LibQual+TM في ضوء الخصائص المؤسسية"^(٢٩) كان هدفها بيان جودة خدمات المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين ومدى رضائهم عن الخدمات الفعلية، وفي سبيل ذلك استخدمت الدراسة أداة القياس المعروفة بـ LibQual+TM لجمع بيانات من عدد (١٥٩) مكتبة جامعية مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية التي تتمتع بها كل كلية من الكليات الجامعية محل الدراسة، وكشفت الدراسة النقاب عن وجود علاقة بين خصائص المؤسسة التعليمية (مثل الانفاق على سبيل المثال) وبين الاداة المستخدمة في القياس، واوصت فيما اوصت بمزيد من الدراسات في هذا الصدد.

وفي دراسة بعنوان "خدمة المكتبات الجامعية : مسح لطلاب أوزمانجازي والأناضول"^(٣٠) كان هدفها قياس مدى رضا طلاب جامعة أوزمانجازي وجامعة الأناضول بتركيا من خدمات

- ٧- الموارد المادية والتكنولوجية.
- ٨- الموارد المالية
- ٩- الشفافية والتراتة.
- ١٠- البحث العلمي

شكل رقم (١)

معيار المكتبة بين المعايير الأخرى



وكما هو واضح من الشكل رقم (١) فإن هذه المعايير العشرة في صورتها الإجمالية تغطي كل ما يتعلق بأى مؤسسة أكاديمية، وأن معيار المكتبة يتعامل مع كافة المعايير الأخرى ويتفاعل معها سلباً وإيجاباً، كما أصبح تطبيقها تطبيقاً صحيحاً شرطاً للحصول على الاعتماد الأكاديمي أو الاعتراف الأكاديمي، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا كيف يتم التطبيق؟ أو كيف يتسنى للمكتبة أن تطبق هذه المعايير بما يسمح لها الحصول على الاعتماد الأكاديمي؟ وما الأدلة التي تثبت جودة التطبيق؟

وما يهمنا في هذا المقام هو التركيز على المعيار السادس الخاص بـ "المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى" حيث تم تخصيص معياراً كاملاً للمكتبة وأنشطتها وخدماتها، مما يجعلها تحتل

والنظم الآلية المتاحة وموقع المكتبة الإلكتروني وساعات العمل... الخ ثم سمحت الدراسة للمستفيدين بالتعبير عن آرائهم من خلال التعليقات الحرة حول المكتبة وأداة جمع البيانات ذاتها.

معايير هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات العربية المتحدة:

أنشأت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بدولة الإمارات العربية المتحدة هيئة الاعتماد الأكاديمي The Commission for Academic Accreditation في سبتمبر عام ٢٠٠٠، وذلك لتكون مسؤولة عن ترخيص واعتماد المؤسسات التعليمية غير الاتحادية، وفي عام ٢٠٠١ أعدت الهيئة المعايير الأولية للترخيص والاعتماد وهذه المعايير تراجع بصفة دورية، وكان أهم إصدار منها في عام ٢٠٠٧، ثم تبعه إصدارات متتالية حتى الطبعة الرابعة عام ٢٠٠٩^(٣٤) ثم كانت المعايير الأخيرة عام ٢٠١١^(٣٥)، وهذه المعايير متاحة على موقع الهيئة التالي (<https://www.caa.ae/caa>) أما معايير عام ٢٠٠٧ المنشأ إليها مع تعديلاتها فقد اشتملت على الأقسام العشرة الرئيسية التالية:

- ١- الرسالة والفعالية المؤسسية.
- ٢- التنظيم والحوكمة والقيادة.
- ٣- البرنامج الأكاديمي.
- ٤- الهيئة التدريسية والإدارية.
- ٥- الطلاب.
- ٦- المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى.

ثانياً : السياق الثاني :

العناصر المعلوماتية الأساسية التي تتضمنها معيار المكتبة باعتبار المكتبة نظام معلومات.

السياق الأول : العلاقات المتبادلة بين معيار المكتبة والمعايير الأخرى:

فكما يوضح الشكل رقم (٢) الخاص بالعلاقات المتبادلة بين معيار المكتبة والمعايير الأخرى، فإن العلاقات تتداخل تداخلاً شديداً بين المعيار السادس الخاص بالمكتبة وبقيّة المعايير كما يلي:

١- إن رؤي المكتبة ورسالتها وأهدافها تنبع أساساً من رؤية ورسالة وأهداف الأكاديمية .
٢- تلتزم المكتبة بكافة اللوائح المنظمة للعمل، وتعتبر لائحة المكتبة جزءاً لا يتجزأ من لوائح المؤسسة الأم.

٣- تعكس المكتبة ومقتنياتها مستوى البرنامج الأكاديمي وتلبي خدماتها كل ما يتطلبه البرنامج.

٤- تدعم المكتبة الهيئة التدريسية معلوماتياً، كما أن المكتبة والهيئة التدريسية متضامتان في المسؤولية عن التقييم لكافة أنشطة المكتبة وخدماتها وتحقيق التطوير والتحسين لهذه الأنشطة.

٥- تلبي المكتبة الاحتياجات المعلوماتية للطلاب كما تقدم لهم برامج التوجيه والإرشاد وتقوم بتعليمهم كيفية استخدام المكتبة والإفادة من خدماتها وأساسيات البحث عن المعلومات،

مركزاً مهماً في الأكاديميات، ويكون الاهتمام بها ملحوظاً كما أن المعيار السادس هذا قد اشتمل على الكثير من الأمور المتعلقة بالمكتبة تم توزيعها في الفئات الآتية:

١- السياسات والإجراءات والتوثيق

٢- خدمات المكتبة ومصادر المعلومات.

٣- الخدمات الإلكترونية.

٤- دعم المكتبة للمستفيدين من خلال التوجيه والتدريب وتوفير القدرة على البحث عن المعلومات.

٥- مقتنيات المكتبة ومدى ما يعكس تنوع أنماطها وإشكالاتها البرامج التعليمية المقدمة.

٦- مدى التعاون المكتبة مع المكتبات الأخرى

٧- العاملون بالمكتبة وكفائتهم ومدى تأهيلهم علمياً وفنياً.

٨- التدريب.

ثم زيلت هذه العناصر بعنصرين مهمين هما :

١- الدراسة الذاتية للمكتبة من خلال التقييم للموارد والخدمات.

٢- قدرة المكتبة على تحديد أو وصف خطة للمستقبل.

هذه هي العناصر الأساسية للمعيار، ولكن إذا ما أردنا الحديث عن المعيار بشكل تفصيلي فسان الحديث يمكن أن يكون في سياقين مختلفين هما :

أولاً : السياق الأول :

العلاقة المتبادلة التفاعلية بين معيار المكتبة باعتباره واحداً من المعايير العشرة التي وضعتها هيئة الاعتماد الأكاديمي وبقيّة المعايير أخذاً ورداً.

٨- إن الوضوح التام لخطط عمل المكتبة وتنفيذ الأنشطة والخدمات والتفاعل مع المستفيدين لأخذ آرائهم ووضعها موضع الاعتبار والتنفيذ بغرض التحسين المستمر وإظهار النتائج التقييمات واطلاع الكافة عليه أمر مهم.

٩- يعتمد البحث العلمي اعتماداً شديداً على مصادر المعلومات، حيث تلجى المكتبة الاحتياجات المعلوماتية والبحثية للمستفيدين، كما أن آراء الباحثين في الخدمات المقدمة أمراً يؤخذ في الاعتبار ويتم تنفيذه قدر المستطاع .

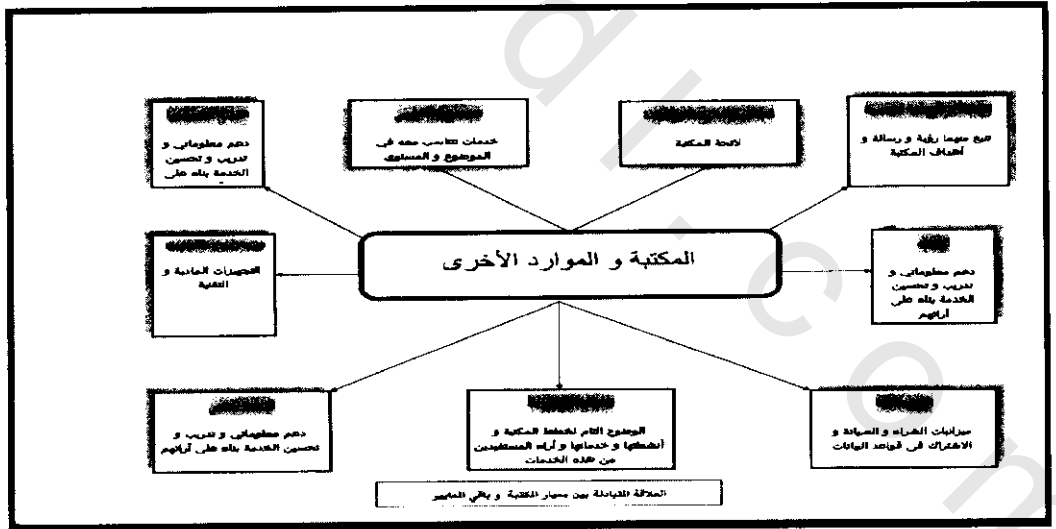
وفي المقابل يعتبر الطلاب عنصراً أساسياً في عمليات التقييم والتحسين .

٦- تساعد الموارد المادية والتكنولوجية المكتبة على تحقيق أهدافها، ويعتبر الدعم التقني المستمر أساسياً في عمل المكتبة ولذلك فهي عملية تفاعلية مستمرة بين المكتبة والمستفيدين والمسؤولين عن الدعم التقني.

٧- لاشك أن الحصول على ميزانيات او بالأحرى على محصنات مالية للشراء وعمليات الصيانة والاشترك في قواعد البيانات و... الخ أمراً ليس يسيراً ولا ينتهي بل هي أيضا عملية تفاعلية مستمرة بين المكتبة والمستفيدين والمسؤولين عن الموارد المالية.

شكل رقم (٢)

يوضح العلاقة المتبادلة بين معيار المكتبة وباقي المعايير



من العمليات ويتم تقييم ذلك بهدف التقويم والتحسين المستمر وكما يوضح الشكل رقم (٣) والخاص بالعناصر الأساسية لمعيار المكتبة فإن المدخلات اشتملت على ما يلي :

السياق الثاني: باعتبار المكتبة نظام معلومات :

وفي هذا السياق يمكن الحديث عن العناصر الأساسية المكونة لمعيار المكتبة باعتبار المكتبة نظاما معلوماتيا له مدخلات ومخرجات ناتجة عن مجموعة

وفق المعايير الدولية، وبما يسمح للمكتبة بتقديم خدماتها داخل وخارج الحرم الجامعي.

أما المخرجات فقد أشارت الى:

١- ضرورة أن تقدم المكتبة خدمات معلوماتية متنوعة وتلبي كافة متطلبات المستخدمين.

٢- تقديم التدريب للمستخدمين مع توفير برامج التوجيه للمستخدمين الجدد.

٣- تحقيق التعاون مع المؤسسات الأكاديمية.

٤- التقييم لأنشطة المكتبة حيث أشار المعيار إلى ضرورة أن يكون التقييم لأنشطة المكتبة مستمرا وذلك باستخدام وسائل متنوعة وأدوات مختلفة للتقييم، وأن الغرض الأساسي هو التحسين المستمر وليس غير ذلك.

١- السياسات والإجراءات التي تضمن سير العمل والأنشطة بطريقة سليمة.

٢- الميزانية المناسبة ولكنه لم يحدد حجمها أو نسبتها من ميزانية المؤسسة الأم... الخ.

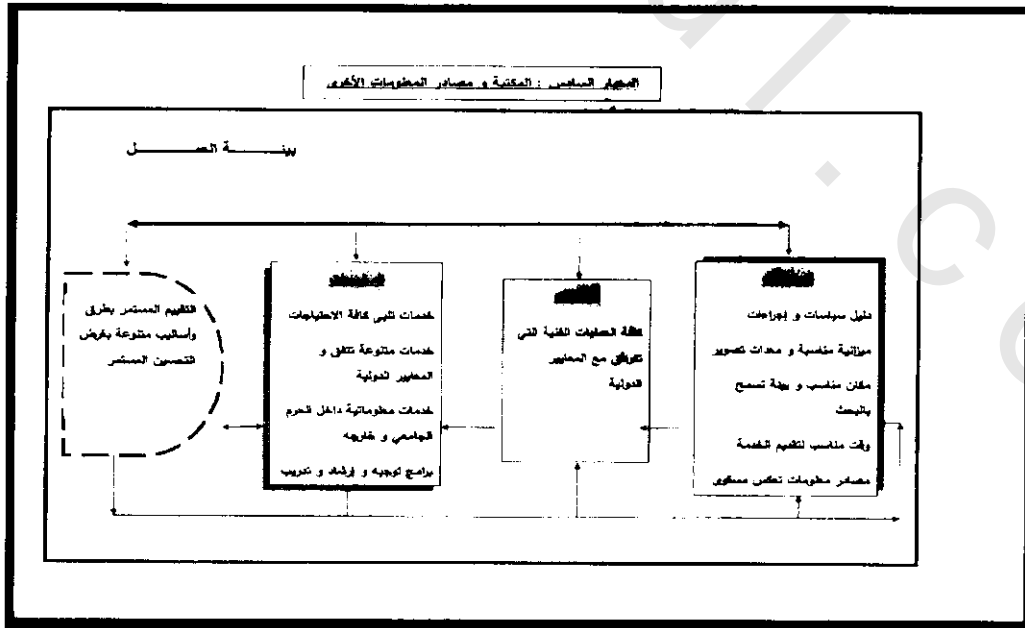
٣- المكان المناسب من حيث المساحة والتجهيزات ولكنه لم يوضح معايير المكان المناسب وما علاقته بعدد الطلاب والهيئة التدريسية او بأعداد المستخدمين بصفة عامة.

٤- توافر مصادر معلومات تعكس مستوى البرامج المقدمة ولكنه لم يوضح أعدادها وعلاقتها بأعداد المستخدمين، مع ضرورة توافر أوقات عمل مناسبة لتقديم الخدمة.

وفيما يتعلق بالعمليات فلم يشر المعيار إلا لضرورة قيام المكتبة بعمليات الضبط البليوجرافي

الشكل رقم (٣)

العناصر الأساسية لمعيار المكتبة



كما سبقت الإشارة إلى أن المعايير الأولى اشتملت على عشرة أقسام أساسية كما في الجدول رقم (١) وفي الإصدار الأخيرة تم دمج العنصر الأول والثاني اللذان يختصان بالرسالة والفعالية والتنظيم والقيادة في عنصر واحد سمي بالرسالة والتنظيم والحوكمة، كما تمت إضافة عنصرين جديدين هما ضمان الجودة والمشاركة المجتمعية، أما المعيار السادس فقد تغير مسماه من المكتبة وموارد المعلومات الأخرى إلى مصادر التعلم، وبذلك فقد أصبح عدد التقسيمات الأساسية في معايير ٢٠١١ أحد عشر تقسيماً بدلاً من عشرة تقسيمات فقط في المعايير السابقة (كما يوضح ذلك الجدول رقم (١)).

وفي الربع الأخير من عام (٢٠١١) أصدرت هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات معايير جديدة وطالبت المؤسسات بالالتزام بها، وقد تغيرت هذه المعايير بعض الشيء عن الطبعة الرابعة، وفيما يلي مقارنة مبسطة بين المعايير الصادرة في طبعتها الأولى في عام ٢٠٠٧ وحتى الطبعة الرابع الصادرة في عام ٢٠٠٩ وبين المعايير الجديدة الصادرة في عام ٢٠١١ من حيث الشكل العام أو التقسيمات الأساسية للمعايير ومن حيث المحتوى أو المنضمون.

أولاً : من حيث الشكل أو التقسيمات الأساسية :

(أ) الشكل العام للتقسيمات الأساسية

جدول رقم (١)

يوضح مقارنة بين التقسيمات الأساسية في معايير ٢٠٠٩ و ٢٠١١

العنصر في ٢٠١١	م	العنصر في ٢٠٠٧-٢٠٠٩	م
الرسالة والتنظيم والحوكمة	١	الرسالة والفعالية المؤسسية	١
ضمان الجودة	٢	التنظيم والحوكمة والقيادة	٢
البرنامج الأكاديمي	٣	البرنامج الأكاديمي	٣
الهيئة التدريسية والإدارية	٤	الهيئة التدريسية والإدارية	٤
الطلاب	٥	الطلاب	٥
مصادر التعلم وتشمل المكتبة-تكنولوجيا المعلومات - (العامل)	٦	مكتبة وموارد المعلومات الأخرى	٦
الموارد المادية	٧	الموارد المادية والتكنولوجية	٧
الموارد المالية	٨	الموارد المالية	٨
الشفافية والجرأة	٩	الشفافية والجرأة	٩
البحوث والأنشطة العلمية	١٠	البحث العلمي	١٠
المشاركة المجتمعية	١١	-----	---

(ب) من حيث تقسيم المعيار السادس الخاص

بالمكتبة:

ثم يشمل التغيير العناصر الأساسية فحسب وإنما شمل أيضا العناصر الفرعية او التقسيمات الفرعية لبعض العناصر الأساسية الإحدى عشر، ولكن ما يهمنا في هذا المقام هو المعيار السادس الذي شمله بعض التغيير، حيث تغير مسماه من المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى إلى مصادر التعلم ثم تناول ثلاثة من عناصر المعلومات الأساسية هي:

(المكتبة - تكنولوجيا المعلومات - المعامل)

(ج) من حيث العناصر المعلوماتية التي اشتمل عليها

المعيار:

فقد اشتمل المعيار على العناصر المعلوماتية التالية:

- ١- بيان بالميزانيات المتوقعة لعدة سنوات بما يدعم الخدمات المقدمة بشكل مناسب.
- ٢- تتوافر للمكتبة المساحة الكافية والتجهيزات الضرورية بما يحقق بيئة تساعد على الدراسة والبحث.
- ٣- التأكد من أن التعلم خارج نطاق الحرم الجامعي الإضافي أو مرافق التدريب لا بد أن يتم تجهيزها بمعدات مصادر التعلم الكافية .
- ٤- تقدم المكتبة خدماتها لعدد كاف من الساعات.
- ٥- توفر المكتبة خدمات ببلوجرافية وخدمات الإعارة.

٦- توفر المكتبة برامج التوجيه المناسبة وورش العمل وتقدم المساعدة الفردية بما يحسو الأمية المعلوماتية

٧- تقدم المكتبة الخدمات الالكترونية التي تتفق والممارسات الدولية.

٨- التأكد من حصول الطلاب على المصادر الالكترونية.

٩- تتوافر للمكتبة خطط قصيرة وطويلة المدى وتدعمها ميزانيات كافية.

١٠- لأعضاء الهيئة التدريسية دور في تنمية المجموعات وأيضاى عملية الاستبعاد.

١١- أن تكون مجموعات المكتبة معالجة فنياً ومتاحة داخل وخارج الحرم الجامعي.

١٢- تتعاون المكتبة مع المكتبات الأخرى.

١٣- يتوافر عدد كاف من المهنيين وتتوافر لهم أيضا فرص الحصول على التدريبات اللازمة لتعزيز قدراتهم في خدمة المستفيدين.

وكما هو واضح فقد جعلت معايير ٢٠١١ المكتبة أول ثلاثة في المعيار السادس، وعلى الرغم من أن ظاهر الأمر يدل على ضعف الاهتمام بالمكتبة إلا أن باطنه يدل على عكس ذلك حيث أنه بالنظر والفحص للعناصر المعلوماتية التي تدرج تحت كل جزء من الأجزاء الثلاثة نجد أن نصف العناصر المعلوماتية الواردة بالمعيار تتعلق بالمكتبة، بينما النصف الآخر يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والمعامل كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢)

عدد مرات تكرارها مقارنة بالإصدار ٢٠١١ تبين كما يوضح الجدول رقم (٣) أن التحول في مسمى المعيار إلى مصادر التعلم قد صاحبه تحولا مماثلا في المصطلحات المستخدمة في الإصدار الجديدة، حيث كان الاستخدام الأكثر لمصطلح المكتبة ومصادر التعلم على حساب مصطلح المكتبة الإلكترونية ومصادر المعلومات، ولم تقدم هذه الإصدار تفسيرا لهذا التحول في استخدام المصطلحات ولكن ربما لأن مصطلح مكتبة يشمل الإلكترونية وغير الإلكترونية، كما أن مقتنيات المكتبة تشمل مصادر المعلومات الإلكترونية وغير الإلكترونية

جدول رقم (٣)

عدد مرات تكرار بعض المصطلحات

المؤشر	التكرار		المصطلح	م
	٢٠١١	٢٠٠٩		
↓	٢١	١٥	المكتبة	١
↓	١	٤	المكتبة الإلكترونية	٢
↓	٢	١٦	مصادر المعلومات	٣
↑	١٩	٩	مصادر التعلم	

والدلائل التي يمكن أن تدل على التزام المكتبة بتحقيق هذه المعايير.

٣- أن تغيير المسمى وتغيير المصطلحات ليس له ما يبرره، كما أن المعايير لا تقدم أية أسباب لذلك.

٤- أن صدور المعايير كلها بالغة الانجليزية جعل هناك العديد من الترجمات والكثير من التفسير لهذه المعايير.

جدول رقم (٢)

يوضح عدد العناصر المعلوماتية الواردة في المعيار السادس.

م	العنصر الفرعي للمعيار السادس	عدد العناصر المعلوماتية الموجودة به
أ	المكتبة	١٣
ب	تكنولوجيا المعلومات	٨
ج	المعامل	٥

ثانيا : من حيث المحتوى أو المضمون :

(أ) المصطلحات المستخدمة في كل من الإصدارتين

(٢٠٠٩-٢٠١١)

بالبحث باستخدام المصطلحات الأكثر استخداما في المعيار السادس الخاص بالمكتبة في الإصدار الرابعة من الصادرة في ٢٠٠٩، وحساب

(ب) أوجه الاتفاق بين الإصدارتين :

بالنظر نظرة عامة على المعايير سواء في ٢٠٠٧-٢٠٠٩ أو ٢٠١١ نجد :

١- أنها معايير وصفية تستند إلى وثائق ودراسات ذاتية، وليست كمية تستند إلى أرقام ونسب مئوية.

٢- أنها لا تقدم دليلا إجرائيا، ولا تفسر أو تشرح كيفية تحقيق هذه المعايير، وما المؤشرات

ويرى الباحث أن مقارنة المعايير الصادرة عن هيئة الاعتماد الأكاديمي في دولة الإمارات العربية المتحدة في إصداراتها الخمسة تفرض ضرورة مقارنتها مع معايير أخرى لجودة خدمات المكتبة في إطار الاعتماد أو الاعتراف الأكاديمي، ولا شك أن كلا من المعايير الصادرة عن مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية^(٣٦)، تعتبر ذات أهمية إذا ما أردنا عرضاً منطقياً ومقارناً لهذه المعايير في نطاق المنطقة العربية، كما أن المعايير الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية^(٣٧)

Association of College and Research Libraries (ACRL) تعتبر ذات أهمية إذا ما أردنا عرضاً منطقياً ومقارناً لهذه المعايير على النطاق الدولي، وفيما يلي مقارنة بين كل من المعايير المشار إليها سلفاً بشكل منفرد مع المعايير الصادرة عن هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات العربية.

أولاً: مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية :

أنشأ اتحاد الجامعات العربية في عام ٢٠٠١ مكتباً لتنسيق وتقييم واعتماد الجامعات العربية وبرامجها في الأمانة العامة للاتحاد، وقد قام هذا المكتب بإصدار دليل للتقويم الذاتي والخارجي لتقويم الجامعات العربية وتم تعميمه على الجامعات العربية الأعضاء في الاتحاد في عام ٢٠٠٣ وفي عام ٢٠٠٧ تحول هذا المكتب إلى "مجلس ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات العربية" الذي أعاد النظر في الدليل الصادر في ٢٠٠١ وتم تعديله في نفس العام ثم توالى إصدار الأدلة حتى ٢٠١١ وقد بلغ عدد الأدلة خمسة أدلة هي :

١- دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد في ٢٠٠٨^(٣٨).

٢- دليل التقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية أعضاء الاتحاد^(٣٩).

٣- دليل المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد في عام ٢٠٠٩^(٤٠).

٤- دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية^(٤١).

٥- دليل المعايير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية^(٤٢).

وقد غطت هذه الأدلة بصفة عامة معظم الجوانب المتعلقة بضمان جودة العملية التعليمية وحاولت بأكثر من طريقة توضيح السبل التي يجب ان تسلكها الجامعات العربية لتحقيق الجودة في التعليم

ولقد كانت المكتبة وخدماتها جزءاً لا يتجزأ من هذه الأدلة حيث :

١- تم تناول المكتبة وخدماتها باعتبارها عنصراً أساسياً من عناصر تقييم البرنامج الأكاديمي، وعلى ذلك فقد تم تناولها من كافة الجوانب (مدخلات وعمليات ومخرجات)

٢- تم تناول المكتبة باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من عناصر التقييم الأخرى وذلك إشارة إلى تداخل وتلاحم المكتبة وخدماتها في نسيج البرنامج الأكاديمي.

أما المؤشرات الكمية فقد تناولت أعداد الطلاب الذين تستوعبهم المكتبة ونسب أوعية المعلومات (تقليدية وغير تقليدية) إلى عدد الطلاب ومعدل ساعات العمل ومعدل الإعارة اليومي ونسب العاملين المهنيين إلى غير المهنيين وعدد الأجهزة ففي مقابل عدد الطلاب... الخ

ويوضح الجدول رقم (٤) مقارنة مبسطة بين المعايير التي وضعتها هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات والمعايير التي أصدرها مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية التابع لجامعة الدول العربية.

جدول رقم (٤)

مقارنة مبسطة بين معايير كل من هيئة الاعتماد الأكاديمي ومجلس ضمان الجودة للجامعات العربية

٢	هيئة الاعتماد الأكاديمي	مجلس ضمان الجودة للجامعات العربية
١	نوعية فقط	نوعية ووصفية
٢	التعديلات طفيفة وغير جوهرية وربما غير مبررة	التعديلات مهمة وجوهرية
٣	لا ترشد إلى الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق هذه المعايير	ترشد إلى الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق ذلك
٤	لا تحدد ما الأدلة والوثائق المعتمدة لديها للدلالة على تحقيق المعايير بطريقة صحيحة	تحدد الأدلة والوثائق التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق المعايير بطريقة صحيحة
٥	لا تدعم التطبيق من خلال توفير نماذج جاهزة محددة يمكن التعامل وتطبيقها لتقييم عمل المكتبة	توفر بعض النماذج والاستبيانات التي يمكن الاسترشاد بها لبيان مدى تحقق المعايير
٦	لا تضع أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة	توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة

ثانياً : المعايير الصادرة عن جمعية المكتبات

المتخصصة (ACRL)

لجمعية المكتبات الجامعية والبحثية (ACRL)
المنبثقة عن جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)
تاريخ طويل في إعداد وإصدار المعايير التي تضع
الأسس ومبادئ العمل في المكتبات الجامعية،

ويعتبر إسهام المكتبة في الفعالية المؤسسية للمؤسسة التي تنتمي المكتبة إليها الميزة الأساسية لإصداره عام ٢٠١١ التي تم إعدادها اعتماداً على الإصدارات السابقة وخبرات التعليم العالي في مجال الاعتماد فضلاً عن الوثائق الفنية المتخصصة في الموضوع وأيضاً في ضوء الخطة الإستراتيجية

٥- إن النتائج القابلة للقياس على وجه التحديد هي " ما الذى يقدر المستفيد عمله " وهذا هو المؤشر.

لجمعية المكتبات الجامعية والبحثية لعام ٢٠٢٠، وهذه المعايير تقدم اعتبارات عامة للمكتبة الجامعية^(٤٣) هي:

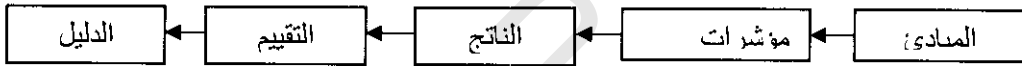
- ٦- إجراء تقييمات كمية ونوعية.
- ٧- جمع الأدلة من التقييمات التي توضح درجة النجاح.
- ٨- أن تستخدم بيانات التقييم من أجل التحسين. هذا، وتعتمد أساساً على الدليل وتقديم نموذجين اثنين (كما في الشكل رقم ٤):

- ١- ضرورة الالتزام بالمبادئ.
- ٢- تحديد واختيار مؤشرات الأداء التي تتفق ورسالة المؤسسة والمشاركة في الفعالية المؤسسية .
- ٣- إضافة مؤشرات أداء التي من الممكن أن تنطبق على نوع محدد من المكتبات.
- ٤- أن يكون المستفيد بؤرة اهتمام المكتبة.

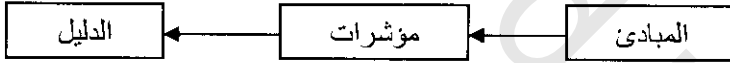
شكل (٤)

نموذجي جمعية المكتبات الجامعية والبحثية

النموذج الأول :



النموذج الثاني :



العمليات التي تقوم بها المكتبة وأثرها في خدمة المستفيدين وربما في خدمة المجتمع.

أما المبادئ أو المعايير فهي^(٤٤) :

- ١- الفعالية المؤسسية : حيث تقوم المكتبات بتحديد وتطوير وقياس النتائج التي تسهم في الفعالية المؤسسية وتكون النتائج لأغراض التحسين المستمر.
- ٢- القيم المهنية : حيث تعزز المكتبات قيم الحرية الفكرية وحقوق الملكية الفكرية والقيم والخصوصية والسرية والتعاون لصالح المستفيد.

وفي الشكل رقم (٤) تشير مؤشرات الأداء إلى المقاييس النوعية من حيث العاملين والمجموعات والتكنولوجيا المستخدمة... الخ، أما المؤشرات الكمية فتعني أرقام المكتبة من حيث أعداد المستفيدين على اختلاف أنماطهم وأعداد الاعارة والعلاقات النسبية بين أعداد المستفيدين ومساحة المكتبة وأعداد الأجهزة المتاحة للاستخدام... الخ، والنتائج يعنى القدرات التي تولدت لدى المستفيدين من خلال استخدام المكتبة، والدليل يشير إلى الوثائق الدالة على ذلك فقد تكون نتائج الطلاب أو سجلات الاعارة أو تقارير النظام حول

البيئات المادية والافتراضية لتوسيع عمليات التعلم لخلق معرفة جديدة.

٧- الإدارة : تشارك المكتبات في التخطيط المستمر والتقييم للاطلاع على تخصيص الموارد لتلبي رسالتها بفاعلية وكفاءة.

٨- الأفراد : توفر المكتبات عدد كاف من الأفراد من حيث العدد والتنوع لضمان التفوق ونجاح العمل في بيئة ذات تغير مستمر.

٩- العلاقات الخارجية : يمكن للمكتبات أن يكون لها علاقات خارجية وذلك من خلال استراتيجيات متعددة.

ويوضح الجدول رقم (٥) مقارنة مبسطة بين المعايير التي وضعتها هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات والمعايير التي أصدرتها جمعية المكتبات الجامعية والبحثية .

جدول رقم (٥)

مقارنة مبسطة بين معايير هيئة الاعتماد ومعايير جمعية المكتبات الجامعية والبحثية

م	هيئة الاعتماد الأكاديمي	جمعية المكتبات الجامعية والبحثية
١	وصفية فقط.	وصفية فقط.
٢	التعديلات طفيفة وغير جوهرية وربما غير مبررة.	التعديلات جاءت نتيجة للعديد من خبرات الجهات المتخصصة.
٣	لا تتردد إلى انظر الواجب إتباعها من أجل تحقيق هذه المعايير.	ترشد إلى كافة الطرق الواجب إتباعها من أجل تحقيق ذلك وتترك للمكتبة أن تختار حسما تريد.
٤	لا تحدد ما الأدلة والوثائق المعتمدة لديها للدلالة على تحقيق المعايير بطريقة صحيحة.	تحدد الأدلة والوثائق التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق المعايير بطريقة صحيحة.
٥	لا تدعم التطبيق من خلال توفير نماذج جاهزة محددة يمكن التعامل وتطبيقها لتقييم عمل المكتبة	لا تدعم التطبيق من خلال توفير نماذج جاهزة محددة يمكن التعامل وتطبيقها لتقييم عمل المكتبة
٦	لا توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة	لا توفر أوزاناً لعناصر التقييم يمكن الإفادة منها من جانب المكتبة

٣- الدور التعليمي : تعتبر المكتبات شريكة في الرسالة التعليمية للمؤسسة، وذلك في تطوير ودعم المعلومات التعليمية للمتعلمين الذين يستطيعون اكتشاف المعلومات والوصول إليها واستخدامها بفاعلية.

٤- الاكتشاف : تمكن المكتبات من اكتشاف المعلومات في جميع الأشكال من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات.

٥- المكتبات : تتيح المكتبات الوصول إلى مجموعات كافية من حيث النوعية والعمق والتنوع والشكل والصدور لدعم الرسالة البحثية والتعليمية للمؤسسة.

٦- الفضاء : المكتبات هي الفضاءات الفكرية حيث يتفاعل المستفيدون مع الأفكار في

القسم الثاني :

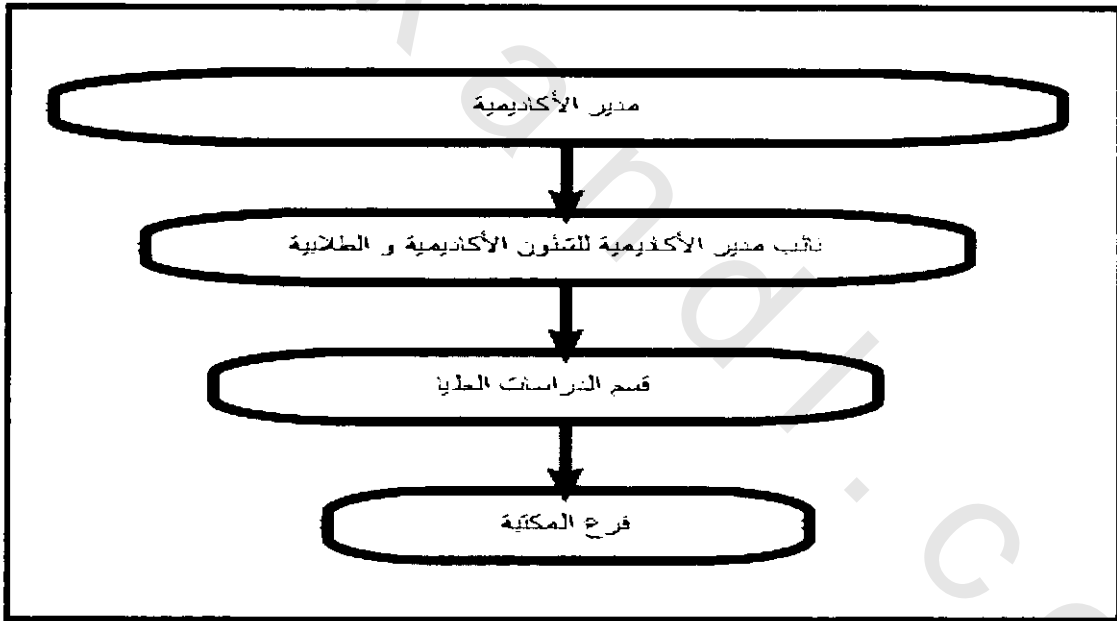
تطبيق معايير هيئة الاعتماد الأكاديمي بدولة الإمارات العربية المتحدة على مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة :

نبذة عن الأكاديمية وانعكاسات الهيكل
التنظيمي :

تم إنشاء أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة في
عام ١٩٩٦ طبقاً للقانون رقم (٢) لسنة ١٩٩٦،

شكل رقم (٥)

موقع المكتبة في الهيكل التنظيمي للأكاديمية



ب - فرع المكتبة لم يكن إلا واحداً من خمس إدارات أخرى.

ج - هذه المؤسسة هي مؤسسة تعليمية عسكرية بالأساس وفي ضوء الأعباء الإدارية المناط بها كل مستوى من المستويات السابقة، وأيضاً في ضوء الاهتمامات التعليمية والعسكرية كانت المكتبة ليست الاهتمام الأول أو الثاني

وعلى الرغم مما هو واضح من الشكل للوهلة الأولى أن المكتبة تبعد عن الإدارة العليا بمستويين إداريين فقط، إلا أنه في حقيقة الأمر فإن المكتبة تبعد أكثر من ذلك لأن:

أ - الدراسات العليا التي تتبعها المكتبة ما هي إلا واحدة من أربع إدارات مساوية لها في المستوى الإداري.

وبناء على ما سبق من افتراض وجود الجودة في الخدمات المقدمة للمستفيدين جاء المعيار متضمناً عناصر معلوماتية كثيرة (سبقت الإشارة إليها من قبل) وفيما يلي يتم تناول كل عنصر من عناصر التقييم بالتفصيل وذلك بعد تمهيد مختصر:

التمهيد:

انطلاقاً من رؤية ورسالة الأكاديمية وأهدافها وقيمتها، عملت المكتبة جاهدة على تحقيق جاهزية الأكاديمية معلوماتياً وذلك من خلال توفير المعلومات المناسبة والدقيقة والفورية لتلبية الاحتياجات المعلوماتية لأعضاء الهيئة التدريسية والضباط والطلاب والهيئة الإدارية على حد سواء وحتى الربع الأخير من عام ٢٠٠٦ لم يكن لدى المكتبة نظم عمل واضحة أو ثابتة ولم يكن لديها لائحة تنظم العمل داخل المكتبة أو خارجها، ولذلك فقد عمدت المكتبة مع نهاية عام ٢٠٠٦ إلى تنظيم سير العمل بالمكتبة كخطوة أولية في سبيل وضع سياسة تحكم سير العمل بالمكتبة.

ثم استمدت المكتبة من رؤية ورسالة الأكاديمية وأهدافها وقيمتها رؤية تسير في نورها ورسالة تسعى لتحقيقها وإستراتيجية تحدد معالم التنفيذ وأهدافاً تعمل على تحقيقها وتقيم عملها في ضوءها، وفيما يلي الرؤية والرسالة والإستراتيجية والأهداف التي وضعتها المكتبة نصب أعينها لتكون منارة تسير في هداها نحو تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الأكاديمية.

الرؤية: أن نكون صرحاً معلوماتياً منفتحاً على العالم، يكون محور اهتمامه إشباع الحاجات

أو حتى الثالث، ولكن لأسباب تقدم الأكاديمية للحصول على الاعتماد الأكاديمي حظيت المكتبة على قدر من الاهتمام سرعان ما قل عقب الحصول على هذا الاعتماد، ثم زال بتحديد الترخيص، وتجدد الإشارة إلى أن المكتبة بسب البعد عن الإدارة العليا عانت الكثير من المشكلات الإدارية التي لا مجال لسردها في هذا السياق.

تطبيق معيار المكتبة في معايير هيئة الاعتماد الأكاديمي الصادرة في ٢٠١١ :

كما سبقت الإشارة فان المكتبة تشكل الجزء الأول من المعيار السادس من المعايير الصادرة عن هيئة الاعتماد الأكاديمي لدولة الإمارات المعايير الواجب توافرها في المكتبة للحصول على الاعتماد الأكاديمي وهذه المعايير تفترض ما يلي :

أ - أن الأكاديمية توفر خدمات معلومات للطلاب والهيئة التدريسية على نحو يدعم العملية التعليمية والبحثية ويسهم بشكل فعال في تحقيق المؤسسة لرسالتها وأهدافها

ب - أن الأكاديمية توفر وتتيح مصادر المعلومات، وتقدم خدمات معلوماتية بشكل كاف في الجودة والعمق والتنوع

ج - أن المقتنيات والخدمات تتماشى مع المناهج الدراسية حسب مستوياتها، وتلبي احتياجات أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب والباحثين والهيئة الإدارية بغض النظر عن مكان عملهم .

المعلوماتية للباحثين في العلوم الشرطية والقانون داخل الأكاديمية وخارجها.

الرسالة : تحقيق جاهزية الأكاديمية معلوماتياً ، وذلك من خلال توفير المعلومات المناسبة والدقيقة والفورية لتلبية كل حاجة معلوماتية حالية أو مستقبلية، من أجل دعم العملية التعليمية والبحث العلمي في مجال العلوم الشرطية والقانون.

الإستراتيجية : توفير القدرة على الوصول السريع إلى المعلومات والحصول عليها وتقييمها وإعدادها وتوفير سبل الاستفادة منها .

الأهداف :

- ١- دعم العملية التعليمية من خلال توفير مصادر المعلومات التي تدعم المساقات الدراسية
- ٢- دعم البحث العلمي من خلال توفير مصادر المعلومات التي تدعم خطة البحث العلمي للأكاديمية والدراسات العليا.
- ٣- تلبية الاحتياجات المعلوماتية لكافة المستفيدين على اختلاف تنوعها من حيث الشكل والعمق وسواء كانت هذه الاحتياجات لحالية أو مستقبلية.

وتجدر الإشارة إلى أنه مع مطلع عام ٢٠٠٧ وضعت المسودة الأولى لللائحة المكتبة ثم طرحت للدراسة والبحث من قبل لجنة قانونية شكلت لهذا الغرض ثم تمت الصياغة والمراجعة وتم اعتمادها

بصفة نهائية في عام ٢٠٠٨ ، وقد تضمنت هذه اللائحة في بنودها نظم العمل بالمكتبة من النواحي الإدارية والفنية، والعلاقة بين المكتبة والمستفيدين وشروط الاستفادة من خدمات المكتبة، وحددت العقوبات للمخالفين.

أولاً: الدعم المالي :

توفر الأكاديمية الدعم المالي الكافي والمناسب لعمليات بناء وتنمية المقتنيات، حيث تتم عمليات التزويد بصفة مستمرة طوال العام ولاسيما في المعارض الدولية سواء داخل الدولة أو خارجها إلا أن المعلومات حول حجم الميزانية وطرق تخصيصها تعتبر من المعلومات السرية التي لا يجوز الاطلاع عليها بأي حال من الأحوال.

وعلى الرغم من ذلك فإن ميزانية الشراء بين عامي ٢٠٠٦ وحتى مطلع ٢٠١٢ كانت تتراوح بين خمسة وعشرون ألفاً ومائة ألف درهم إماراتي، وبمتوسط يزيد عن ستون ألف درهم إماراتي سنوياً، كما يوضح ذلك الجدول رقم (٦) وذلك من وقع مستندات الشراء وأوامر التوريد، يضاف إلى ذلك مبلغ اثنان وثلاثون ألف درهم تكلفة صيانة النظام الآلي وفي عام ٢٠٠٧ كان الاشتراك في قاعدة البيانات الإبسكو يتكلف مبلغ وقدره تسعة وثمانون ألف درهم.

جدول رقم (٦)

الميزانيات المنفقة بالدرهم على عمليات الاقتنا

العدد التراكمي	عدد العناوين	الميزانية	الفترة الزمنية
٣٠٠٠	٣٠٠٠	-----	حتى ٢٠٠٦
٣٧٧٥	٧٧٥	٤٥,٠٠٠	٢٠٠٦
٥١٤١	١٣٨٦	٢٥,٠٠٠	٢٠٠٧
٧٣١٥	٤٣٠	٧٥,٠٠٠	٢٠٠٨
٩٢٤٥	٤٣٠	٧٥,٠٠٠	٢٠٠٩
١٠,٩٥٦	٤١٣	٦٥,٠٠٠	٢٠١٠
١١,٥٥٨	٣٠٠	٣٥,٠٠٠	٢٠١١
١٣,٤٩٨	١٩٤٠	١,٠٠٠,٠٠٠	٢٠١٢

ثانياً : مساحة المكتبة :

الآلى إلى نظام السيمفوني (Symphony) وهو نظام آلى متكامل يغطي العمليات الفنية والإعارة وإصدار التقارير، كما تم تزويد المكتبة بطابعات وماسحات ضوئية (Scanner) وعارض للبيانات (Data Show)، وجهاز تليفزيون ٥٠ بوصة لعرض الأفلام التعليمية وبعض الجرائم وطرق المعالجة الأمنية لها وبعض الحالات العملية لأعمال الشعب والمداهمات... الخ.

أنشئت المكتبة مع إنشاء الأكاديمية نفسها، وقد كانت مساحتها صغيرة ولم يكن يتوافر لها الإمكانيات أو التجهيزات اللازمة (مثل الحاسبات والنظام الآلى والشبكات... الخ) حتى تتمكن من تحقيق أهدافها والتي تتناسب مع أهداف الأكاديمية من ناحية، وحتى تواكب التطورات الجارية في مجال المكتبات ونظم المعلومات من ناحية أخرى.

ونظراً للدور المتزايد الذى تقوم به المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية وفي ضوء البدء في الدراسات العليا وخدمة الدورات التدريبية المتزايدة، وتوقع زيادة أعداد المستخدمين من خدمات المكتبة شرعت الأكاديمية في تجهيز مكان إضافي ليكون بمثابة مكتبة فرعية يبدأ في العمل الفعلى مع بداية العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣، كما تقدمت المكتبة بمشروع إنشاء مبنى مستقل للمكتبة يسمى "مكتبة سلطان للعلوم الأمنية" يكون بمثابة مكتبة مركزية متخصصة في العلوم الأمنية تخدم منتسبي الأكاديمية بصفة أساسية وكذلك كافة المتخصصين داخل الإمارة وداحل

وفي عام ٢٠٠٦ تم توفير مكان جديد مناسب للإطلاع والبحث، حيث يتناسب هذا المكان حتى الآن مع الأعداد الحالية للطلاب، كما زودت المكتبة في مقرها الجديد بأثاث مناسب وحاسبات ترتبط سلكياً ولا سلكياً بشبكة الأكاديمية وكذلك شبكة الانترنت، كما تم تزويدها بالنظام الآلى الذى كان في بداية الأمر نظام الأفق في إصدارته (Horizon 7.3)، واستمرت التجهيزات وعمليات المتابعة والصيانة للمكتبة خلال عامي ٢٠٠٧-٢٠٠٨ ومع نهاية عام ٢٠٠٨ ومطلع عام ٢٠٠٩ تمت ترقية النظام

الأعداد المذكورة هي أعداد تراكمية حيث إن كل المستفيدين الذين يملكون أرقاماً عسكرية من طلاب وضباط تتم إضافتهم ويصبحون مستفيدين مستديمين من خدمات المكتبة فضلاً عن بعض الأشخاص الذين لا يحملون أرقاماً عسكرية ويتم التصريح لهم باستخدام المكتبة.

الدولة وقد تمت الموافقة على المشروع وسوف يدخل حيز التنفيذ في القريب العاجل.

وهنا ينبغي أن نشير إلى أنه على الرغم من الصغر النسبي لحجم المكتبة إلا أن أعداد المستفيدين قد تزايدت خلال السنوات الثلاث السابقة حسبما يبين ذلك جدول رقم (٧) الذي يلاحظ فيه أن

جدول رقم (٧)

أعداد المستفيدين خلال الفترة من ٢٠٠٦ حتى ٢٠١٢

السنة	٢٠١٠	٢٠١١	حتى الربع الأول من ٢٠١٢
أعداد المستفيدين	٥٥٤	٦١٣	٦٥١

رابعاً : أوقات عمل المكتبة :

- أ - خدمة الاطلاع
 ب - خدمة الإعارة .
 ج - خدمة التصوير .
 د - الخدمة المرجعية .
 هـ - خدمة أسأل أمين المكتبة
 و - خدمة البحث المباشر في فهرس المكتبة .
 ز - خدمة الإحاطة الجارية .
 ح - التدريب على استخدام المكتبة.
 ط - تنمية مهارات البحث عن المعلومات على شبكة الانترنت للمتسبين للأكاديمية.
 ي - تقديم الاستشارات الفنية للمكتبات (بناء على رغبة المكتبات أنفسها)

تعمل المكتبة يومياً لفترتين تبدأ الفترة الأولى من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الساعة الثانية والنصف بعد الظهر، ومن الساعة الثالثة بعد الظهر وحتى الساعة الثامنة مساءً، وربما تمتد في بعض الاحيان حتى العاشرة تبعاً لاحتياجات الطلاب خاصة أثناء إعداد بحوث التخرج، وكما سبقت الإشارة فإنه من الممكن الاستفادة من خدمات البحث في فهرس المكتبة أربع وعشرين ساعة طوال أيام الأسبوع، فضلاً عن خدمة أسأل أمين المكتبة أو إرسال أي استفسار بالبريد الإلكتروني والحصول على الإجابة من خلال التليفون أو البريد الإلكتروني كذلك.

خامساً : الخدمات :

أما خدمة الإعارة تحديداً والتي تقدمها المكتبة باستخدام النظام الآلي فتشير التقارير إلى نموها بشكل ملحوظ خلال السنوات الثلاث السابقة، حيث اقترب المتوسط السنوي لعدد الاعارات من الالف بمتوسط يزيد عن الثمانين

حتى عام ٢٠٠٦ لم تقدم المكتبة سوى خدمتي الاطلاع والإعارة، ومع نهاية العام نفسه بدأت الخدمات تزايد وتتنوع، وبشكل عام فان ما تقدمه المكتبة من خدمات حالياً ما يلي

اعارة شهريا حسب الجدول رقم (٧) وهى نسبة
جيدة فى ضوء عدد الطلاب والهيئة التدريسية
والضباط وكذلك فى ضوء ايام العمل الرسمية حيث
تستوجب الإعارة الحضور شخصيا للمكتبة.

جدول رقم (٧)

أعداد المستفيدين والاعارات خلال الفترة الزمنية من ٢٠٠٩ وحتى ٢٠١٢

السنة	٢٠١٠	٢٠١١	حتى الربع الأول من ٢٠١٢
أعداد المستفيدين	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١ حتى مطلع ٢٠١٢
أعداد الاعارات	٨٥٠	٨٨٥	٩٦١
			٣٣٠

سادساً : برامج التوجيه :

١ - فيما يتعلق بتدريب الطلاب :

يتم استغلال الساعات المكتبية للطلاب فى عمل محاضرات عامة داخل المكتبة وفى قاعات الدرس وفى المعامل بهدف تعريف الطلاب بمصادر المعلومات وأهميتها وأنواعها وطرق البحث المختلفة عن المعلومات وإكساب الطالب مهارات البحث على شبكة المعلومات الدولية الانترنت سواء فى محركات البحث أو فى مواقع متخصصة محددة مثل (أكاديمية نايف للعلوم الأمنية - أكاديمية مبارك للأمن - مركز بحوث شرطة الشارقة - مكتبة الشارقة العامة ... الخ) .

و بناءً على توصية لجنة الاعتماد الأكاديمي قامت المكتبة بإعداد برنامجاً تنويرياً للطلاب المستجدين يتم تنفيذه خلال العام الجامعي وذلك من خلال مجموعة من المحاضرات النظرية والتدريبية العملية فى المحاور الموضوعية التي يوضحها الجدول رقم (٨)

تقدم المكتبة خدمات الدعم والمساندة وودلك من خلال محاضرات عامة حول المكتبة وذلك للتعريف بها وأهدافها وسياساتها والشروط الواجب مراعاتها عند استخدام المكتبة، كما تقدم المكتبة أيضا محاضرات داخل المكتبة للتعرف على الأنماط المختلفة لمصادر المعلومات وطبيعة كل مصدر وطرق البحث عن المعلومات مع التركيز على توثيق المعلومات والتأكد على الأمانة العلمية، فضلاً عن محاضرات أخرى داخل المكتبة أيضا للتدريب على استخدام الفهرس الالكتروني وطرق البحث المختلفة وإكساب الطالب مهارة الوصول إلى مصادر المعلومات على رفوف المكتبة، فضلاً عن إكساب الطالب مهارات البحث عن المعلومات على شبكة الانترنت، وتفصيلاً فان المكتبة تقوم بما يلى :

جدول رقم (٨)

المحاور الموضوعية للطلاب الجدد

المحاور الموضوعية للطلاب الجدد			
م	الموضوع	عدد الساعات النظرية	عدد الساعات العملية
1	المكتبات : المفهوم و الأقسام و الأهداف و الوظائف	2	2
2	مكتبة الأكاديمية : أهدافها و وظائفها و لائحتها	2	2
3	مصادر المعلومات عاميتها و قائلها	2	2
4	عناصر البيانات الأساسية التي يجب توفرها عن كل مصدر معلومات	2	2
5	طرق تصنيف المعرفة البشرية	2	2
6	البحث في فهرس المكتبة (البحث البسيط)	2	2
7	البحث في فهرس المكتبة (البحث المتقدم)	2	2
8	الحصول على الأوعية المطلوبة من على أرفف المكتبة	2	2
9	مهارات البحث في محركات البحث المتلحة على شبكة الانترنت	2	2
10	مهارات البحث في مواقع شرطية وأمنية وقانونية على شبكة الانترنت	2	2
	مجموع عدد الساعات	20	20

٢- فيما يتعلق بتدريب الهيئة التدريسية :

أما الهيئة التدريسية فإن تدريبها يتم اختيارياً من خلال محاضرات عامة تستخدم فيها العروض التقديمية متنوعة بتدريب عملي داخل المكتبة على استخدام الفهرس الإلكتروني، والتعرف على طرق البحث عن مصادر المعلومات في شبكة الانترنت سواء في محركات البحث أو في مواقع عينها، كما أن هذا التدريب يمكن أن يكون لمجموعة منهم أو لأحدهم.

٣- فيما يتعلق بالتدريب باستخدام الملفات

التعليمية :

تقوم المكتبة بصفة مستمرة بإعداد ملفات تعليمية تتعدد أشكالها (PowerPoint - word - Pdf - Video) وذلك لتناسب مع الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية كل حسب حاجته ومتطلباته ويوزع بعضها في شكل نشرات مطبوعة، أو أوراق مطبوعة كما توضع داخلها على ملف مشترك (sharing file) يتاح داخل الأكاديمية كما يتم توزيع نشرة في هذا الصدد ويتم نشر الملفات الجديدة على موقع المكتبة مباشرة.

سابعاً : الخدمات الإلكترونية :

فضلاً عن الخدمات السابق ذكرها في خامساً فمع نهاية عام ٢٠٠٦ وفي ظل وجود النظام الآلي (الأفق 7.3 Horizon) استطاعت المكتبة أن تقدم خدمات البحث على الخط المباشر في فهرس المكتبة الألكتروني داخل المكتبة وداخل الأكاديمية من خلال الشبكة الداخلية للأكاديمية، ومع تدشين موقع الأكاديمية وموقع المكتبة استطاعت المكتبة أن تقدم خدمات البحث على الخط المباشر في فهرس المكتبة الألكتروني داخل المكتبة وداخل الأكاديمية وخارجها من خلال شبكة الانترنت على مدار أربع وعشرين ساعة طوال أيام الأسبوع، وذلك من خلال موقع الأكاديمية (<http://www.psa.ac.ae>) أو مباشرة من خلال موقع المكتبة (<http://www.lib.psa.ac.ae>)، وتتيح المكتبة أيضاً النص الألكتروني الكامل للأوعية التي تمتلك الأكاديمية حقوق الملكية الفكرية لها، كما تقدم المكتبة خدمات البحث في شبكة الانترنت، وفضلاً عن الخدمات التفاعلية الأخرى التي تقدمها المكتبة مثل خدمة أسأل أمين المكتبة المتاحة على موقع المكتبة، حيث يمكن للمستفيد إرسال استفساره عبر الموقع ذاته للأمين المختص ليتولى الرد على الاستفسار وتقديم المصادر التقليدية والألكترونية التي ترد على استفساره وتلبي حاجته المعلوماتية، كما تقدم المكتبة خدماتها المرجعية عبر الهاتف الثابت أو النقال .

استباناً إلكترونياً أتاحت رابط له على موقع المكتبة النشار إليه سلفاً، وذلك حتى يمكن للمستفيد أن يعبر عن رأيه بدون أي تدخل من جانب المكتبة، وكما هو الحال في الاستبيانات الإلكترونية فإن النتائج تصل فوراً للمكتبة (Online) فتتعرف على آراء المستفيدين في خدماتها .

كما أعدت المكتبة صفحة لها على أحد مواقع التواصل الاجتماعي (Face book) حتى يمكن التفاعل مع المستفيدين وتبادل الآراء وتلبية مقترحاتهم، إلا أن الصفحة لم تفعل لأسباب إدارية.

ثامناً : استخدام الطلاب للمصادر الألكترونية :

في بداية الأمر كانت المكتبة تقتني مجموعات جيدة من المصادر الألكترونية المتاحة على الأقراص المدمجة ولقد لاحظت المكتبة عزوف المستفيدين عن استخدامها نظراً لظهور وانتشار بعض المواقع الألكترونية المتخصصة موضوعياً وجغرافياً والتي يتم تحديثها بصفة دورية مثل :

وزارة الداخلية

<http://www.moi.gov.ae>

وزارة العدل

<http://ejustice.gov.ae>

محاكم دبي

www.dc.gov.ae

نيابة دبي

<http://www.dxbpp.gov.ae>

مركز بحوث شرطة الشارقة

<http://www.shjpolice.gov.ae>

وفي إطار الحديث عن الخدمات الإلكترونية التفاعلية تجدر الإشارة إلى أن المكتبة أعدت

وهذه المواقع المجانية تتيح النص الكامل لدستور دولة الإمارات والقوانين التي صدرت في الدولة وجارى العمل بها، فضلاً عن بعض الأحكام الصادرة في بعض القضايا المهمة، وأهم الجرائم داخل مجتمع الإمارات والإحصاءات الأمنية الصحيحة ودراسات متخصصة تتعلق ببيئة مجتمع الإمارات، ومصادر المعلومات هذه التي تتيحها هذه المواقع كانت المكتبة تفتنيها بالفعل، وتحرص على تحديثها بصفة منتظمة، والآن أصبح الاستخدام لها يسيراً فهي تُحدث بصفة دورية، وتسمح بالبحث والحفظ والطباعة، وفي إطار خطة المكتبة التدريبية تقوم المكتبة بتعريف المستخدمين بهذه المواقع وتعمل على تدريبهم على استخدامها، كما أضافت المكتبة إلى المعلومات المتاحة على موقعها قائمة ضمت هذه المواقع بصفة أساسية ومواقع قيادات الشرطة السبع، فضلاً عن مواقع لأهم الجامعات داخل الدولة والتي يمكن البحث فيها والإفادة من خدماتها.

تاسعاً : الخطة المستقبلية المستمرة للأعوام

الجامعية التالية :

تنمية عدد العناوين المكتتاة إلى عدد يتجاوز الـ (١٥٠٠٠) عنوان سواء من خلال الشراء أو:

١- الإهداء، مع تقييم المكتبتات الحالية واستبعاد ما ليس مناسباً طبقاً لما تنص عليه لائحة المكتبة في هذا الشأن.

٢- استكمال المجموعات المهمة للمستخدمين السعي تفتقد المكتبة أجزاء منها، أو أعداد منها مثل:

- الجريدة الرسمية لحكومة الشارقة.
 - قرارات المجلس التنفيذي لحكومة الشارقة.
 - الجريدة الرسمية لدولة الإمارات.
 - إصدارات أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
 - إصدارات أكاديمية مبارك للأمن.
 - إصدارات أكاديمية السلطان قابوس.
 - إصدارات مركز زايد للتنسيق والمتابعة.
- ٣- العمل من خلال آلية تدريب السادة أعضاء الهيئة التدريسية على تدريبهم على استخدام المكتبة وفهرسها الآلى، وإكسابهم القدرة على استخدامه من داخل الأكاديمية أو خارجها، وتوفير القدرة أيضاً على الوصول إلى مصادر المعلومات داخل المكتبة، وتعزيز قدراتهم على البحث في شبكة الانترنت.

١- تدريب الطلاب (خاصة المستخدمين) على استخدام المكتبة وإكسابهم القدرة على البحث في فهرسها الإلكتروني، والحصول على مصادر المعلومات داخل المكتبة، وإكسابهم مهارات البحث عن المعلومات على شبكة الانترنت.

٢- تنمية العلاقات التعاونية مع كافة المؤسسات المتخصصة الوطنية وغير الوطنية بما يعود بالنفع على الجميع، وفتح آفاق جديدة للتعاون.

٣- التقدم نحو إتاحة المزيد من النص الكامل للأوعية التي تمتلكها الأكاديمية حقوق الملكية

أمثال ما كانت تقتنيه في مطلع ٢٠٠٦ (كما يوضح ذلك الجدول رقم (٨)).
جدول رقم (٨)

نمو المقتنيات خلال الفترة من ٢٠٠٦ حتى ٢٠١٢		
العدد التراكمي	عدد العناوين	الفترة الزمنية
٣٠٠٠	٣٠٠٠	حتى ٢٠٠٦
٣٧٧٥	٧٧٥	٢٠٠٦
٥١٤١	١٣٨٦	٢٠٠٧
٧٣١٥	٤٣٠	٢٠٠٨
٩٢٤٥	٤٣٠	٢٠٠٩
١٠٩٥٦	٤١٣	٢٠١٠
١١٥٥٨	٣٠٠	٢٠١١
١٣٤٩٨	١٩٤٠	٢٠١٢

وعن المجالات الموضوعية لهذه المقتنيات فهي تدعم بشكل أساسي العملية التعليمية وعمليات البحث العلمي من جانب أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا، حيث تغطي المجالات علوم الشرطة والقانون والإدارة والاجتماع وعلم النفس والحاسب بنسبة حوالى (٨٠ ٪)، بالإضافة إلى موضوعات أخرى للتثقيف والترفيه مثل الموسوعات العامة وكتب التراجم والقصص والأدب والتاريخ والسياسة والجغرافيا واللغات... الخ.

ج - مشاركة المستفيدين في تنمية المقتنيات :

لأعضاء الهيئة التدريسية دور محوري في اختيار مصادر المعلومات التقليدية وحتى المتاحة من خلال قواعد بيانات الكترونية وهي عملية مستمرة لا تتوقف وترتبط ارتباطاً وثيقاً بعمليات تنمية المقتنيات فعلى سبيل المثال :

الفكرية لها، مع إتاحة صفحة العنوان وصفحات المحتويات للرسائل الجامعية التي تقتنيها المكتبة.

٤- الاستمرار في ترقية النظام الآلى الحالى (سيمفونى Symphony) كلما أمكن ذلك، وتطوير واجهة المستفيدين بما ييسر عمليات الاستخدام.

٥- التقييم المستمر لعمل المكتبة من وجهة نظر المستفيدين وذلك باستخدام استبيان الكتروني موجود على موقع المكتبة تحت مسمى شارك برأيك، يتم تحديثه كل فصل دراسي.

عاشراً : دور أعضاء هيئة التدريس في تنمية المجموعات :

تشارك الهيئة التدريسية مشاركة فعالة في اختيار مصادر المعلومات ونفصل ذلك فيما يلي :

١- تطور نمو المقتنيات :

سبقت الإشارة إلى أن مقتنيات المكتبة حتى الربع الأخير من عام ٢٠٠٦ لم تكن تتعدى (٣٠٠٠) عنوان على أحسن التقديرات، ثم استطاعت المكتبة تنمية مقتنياتها خلال الأربع سنوات التالية لتصل إلى أكثر من (١٤٠٠٠) عنوان من الكتب والمراجع والدوريات والقواميس اللغوية والموسوعات والرسائل الجامعية والأقراص المدججة، وهي تغطي مجالات الشرطة والقانون وعلم الاجتماع وعلم النفس والحاسب الآلي وبعض الموضوعات التثقيفية الأخرى. وهذا يعنى أن مقتنيات المكتبة قد زادت بما يقترب من أربعة

تتعلق بالمواطن العربي، وفي عام ٢٠٠٨ تم إتاحة قاعدة بيانات آسك زاد (ASK ZAD) لمدة شهرين على سبيل التجربة، وتم استطلاع آراء المستفيدين من خلال المقابلات والاستبيان ونتيجة لعدم موافقة المستفيدين فلم يتم الاشتراك فيها وتم العمل من جانب المكتبة وبالتفاه مع المستفيدين على إجراء بحوثهم من خلال مواقع أخرى متخصصة في العلوم الشرطية والقانون مثل (محكمة تميز دي وشبكة المعلومات القانونية لدول مجلس التعاون الخليجي وشبكة المحامين العرب وأكاديمية نايف للعلوم الأمنية ومركز بحوث الشرطة و... الخ). وتصدر الإشارة إلى أن هذه المواقع دائمة التحديث

وبين عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠ كان البحث الدائم عن قواعد بيانات متخصصة في علوم الشرطة والقانون وما يتصل بها من علوم، يكون جزء كبير منها باللغة العربية وترضى اهتمامات المستفيدين، وفي عام ٢٠١٠ وبناء على توصيات لجنة الاعتماد الأكاديمي تم اختيار قواعد بيانات ثلاث متخصصة هي :

- Ebscow Legal Collection
- Ask Zad e-Books
- Ask Zad Dissertations

وبالفعل تمت موافقة لجنة المكتبة على الاشتراك فيها، إلا أن الأمر تعثر بعض السنين لأمر مالي وإدارية.

إحدى عشر : المعالجة الفنية للمقتنيات :

إن النظام الآلي الذي تفتنيه المكتبة وهو (سيمفوني ٣،٤ symphony) وهو نظام آلي

- ففما يتعلق بعمليات بناء وتنمية المقتنيات بالمكتبة تتم الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس وذلك من خلال استمارات توجد بالمكتبة ويتم توزيعها عليهم في بداية كل فصل دراسي، فضلاً عن التعميمات الرسمية التي تصدر أثناء فترات المعارض الدولية مثل (معرض الشارقة الدولي - معرض أبو ظبي - معرض القاهرة الدولي) بضرورة إعلام المكتبة كتابةً بالأوعية التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس وتخدم المساقات الدراسية حتى يتسنى للمكتبة توفيرها لهم، وتعمل المكتبة طوال العام على توفير مصادر المعلومات التي يحتاجونها سواء لدعم المساقات الدراسية أو خطة البحث العلمي للأكاديمية، كما تستخدم بالإضافة لذلك البريد الإلكتروني الخاص بالأكاديمية .

وفيما يتعلق بقواعد البيانات فقد قامت المكتبة خلال عام ٢٠٠٦ وحتى نهاية عام ٢٠٠٧ بإحصاء الاستخدام الفعلي لثلاثة من قواعد البيانات كانت المكتبة تشترك فيهم بالفعل هم :

- EBSCO Military & Government Collection *
- SOCINDEX. *
- EBSCO Legal Collection*

وباستطلاع آراء المستفيدين بطرق مختلفة منها السؤال المباشر من خلال المقابلة، ومنها من خلال استمارة إبداء رأي، وأيضاً بالحصول على تقرير يحدد مقدار استخدام القواعد الثلاث من جانب المستفيدين تبين عدم تحقيق الفائدة المرجوة منه، وعلى ذلك فقد تم إلغاء تجديد الاشتراك في هذه القواعد والعمل على سد الفجوة بقواعد بيانات متخصصة متاحة باللغة العربية وتعالج موضوعات

أما عن أوجه التعاون مع هذه المؤسسات فهي تتعدد وتنوع فمن الزيارات إلى تبادل الاصدارات إلى التدريب وإقامة المعارض... الخ، وفيما يلي مجالات التعاون مع هذه المؤسسات:

١- الزيارات الميدانية لتبادل الخبرات :

حيث تتم زيارات متبادلة لوفود من كل من هذه المؤسسات والأكاديمية بصفة مستمرة، وذلك لتبادل الخبرات وإقامة المزيد من التعاون المثمر والبناء.

٢- الإهداءات :

حيث استطاعت الأكاديمية الحصول على العديد من الإهداءات لمصادر معلومات مهمة تنوعت بين الإصدارات لهذه المؤسسات والأطروحات العلمية، كما سمحت لنا محكمة تمييز دبي باستخدام قواعد البيانات لديها لفترة من الوقت، وقد كان عدم الاستمرار بسبب وجود مشكلة تقنية وليست بروتوكولية .

٣- خدمة المستفيدين :

من خلال الأطر الرسمية تسمح المكتبة بالإفادة من خدماتها من جانب المتخصصين من غير المتسبين للأكاديمية أو لشرطة الشارقة، كما تقوم المكتبة بصفقتها الاعترابية بالإعارة من المنكبات الأخرى لمصادر المعلومات التي يحتاجها بعض المتسبين للأكاديمية .

٤- المحاضرات والندوات وورش العمل :

ومن أمثلة الموضوعات التي تم فيها إلقاء محاضرات أو ندوات أو ورش عمل ما يلي:

متكامل يتم من خلاله إجراء كافة العمليات الفنية والإعارة والبحث في الفهرس داخل الأكاديمية وخارجها من خلال الانترنت فضلاً عن إصدار التقارير بصفة دورية، وتسعى المكتبة دوماً إلى ترقية هذا النظام وتطوير واجهة المستفيد كلما سمحت الظروف بذلك.

وتتاح هذه المقتنيات جميعها من خلال موقع المكتبة المتاح على الشبكة الداخلية للأكاديمية وكذلك من خلال شبكة الانترنت، كما يستطيع المستفيد الحصول على النص الكامل للأوعية التي تتيحها داخل الأكاديمية أو خارجها.

ثاني عشر : التعاون :

تسعى الأكاديمية دوماً إلى إقامة علاقات تعاونية فعالة ومثمرة بينها وبين المؤسسات المتخصصة في الداخل والخارج .

• ففي الداخل على سبيل المثال المؤسسات التالية:

شرطة الشارقة - مركز بحوث شرطة الشارقة - أكاديمية شرطة أبوظبي - أكاديمية شرطة دبي - محكمة تمييز دبي - معهد الدراسات القضائية - دائرة الشيخ سلطان - مكتبة الشارقة العامة - مركز زايد للتنسيق والمتابعة - مركز جمعة الماجد للتراث - دائرة الثقافة والإعلام - تليفزيون الشارقة .

• وفي الخارج على سبيل المثال المؤسسات التالية :

أكاديمية مبارك للأمن - أكاديمية نايف للعلوم الأمنية - أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية - أكاديمية السلطان قابوس لعلوم الشرطة).

واللوحات... الخ، كما استطاعت المكتبة أيضاً أن تسوق إنتاجها الفكري المطبوع .

٧- الاستشارات الفنية:

تقوم المكتبة بتقديم الاستشارات الفنية للمكتبات الأخرى التي تحتاج إلى ذلك فعلى سبيل المثال طلبت مكتبة إدارة المنشآت الإصلاحية والعقابية بتقديم المشورة الفنية بشأن تطوير مكتبتها وتحويلها إلى مكتبة حديثة ومتطورة، وقامت المكتبة بالزيارات الميدانية الضرورية وجمعت المعلومات اللازمة ثم قامت بالدراسة وأعدت تقريراً فنياً في ذلك تم تقديمه إلى المسؤولين، كما قامت مكتبة أكاديمية شرطة دبي بطلب الإفادة من مكتبة الأكاديمية في بعض النواحي الفنية.

٨- المشاركة مع المؤسسات الوطنية:

شاركت المكتبة مع وزارة الثقافة بدولة الإمارات في مشروع فهرس الإمارات الوطني حيث تتيح المكتبة البحث في فهرسها من خلال بوابة إلكترونية وواجهة مستفيد واحدة تابعة للوزارة، وهذه الواجهة تضم مكتبات كثيرة داخل الدولة منها العام والجامعي.

ثالث عشر: فريق المكتبة :

يتوفر للمكتبة عدداً كافياً من العاملين (في الوقت الحالي) يسمح بتسيير العمل داخل المكتبة حيث يعمل بها اثنين متخصصين وثالث خاص بالأعمال الكتابية، وذلك تحت إشراف خبير متخصص حاصل على الدكتوراه في إدارة المكتبات مع خبرة تزيد عن عشرين عاماً في العمل في مجال المكتبات.

• إدارة المكتبات بأساليب القطاع الخاص.

• إدارة المكتبات الرقمية.

• المكتبات العامة ودورها في التغير الثقافي.

• الولاء الوظيفي ودوره في زيادة الإنتاجية.

٥- التدريب :

ويتم التعاون في مجال التدريب من خلال إعطاء دورات تدريبية في خارج الأكاديمية، أو من خلال التدريب داخل مكتبة الأكاديمية لبعض الطلاب من كلية المجتمع (جامعة الشارقة) خلال عامي ٢٠٠٨-٢٠٠٩، أو لبعض الموظفين التابعين لدائرة تنمية الموارد البشرية في عام ٢٠٠٩ وذلك على سبيل أمثال وليس الحصر.

٦- إقامة المعارض :

من العلاقات التعاونية مع المؤسسات السابق الإشارة إليها استطاعت المكتبة أن تشارك في معارض محلية ودولية (مثل معرض الشارقة الدولي للكتاب - معرض الأول لكلية القانون بجامعة عجمان - معرض القاهرة الدولي للكتاب - معرض الكتاب القانوني الأول لعهد التدريب والدراسات القضائية) كما أقامت مكتبة الأكاديمية معرض الكتاب الأمني على هامش الملتقى العربي الأول بعنوان " جودة التعليم في المؤسسات التعليمية الأمنية" واستعدت بالأكاديمية، وقد قامت المكتبة بالتعريف بالأكاديمية كمؤسسة علمية متخصصة وذلك من خلال المحاضرات التي تعقد على هامش المعارض، أو من خلال العروض التقديمية، والكتيبات التعريفية، والنشرات

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج :

١- يحفل مصطلح الجودة بالعديد من التعاريف التي قد تتقارب أحياناً وقد تتشابه أحياناً وقد تختلف في أحيان أخرى، وذلك ربما يكون تبعاً للخلفيات العلمية والموضوعية لمن يقدم هذه التعريفات، وتجدر الإشارة إلى أن منظمة اليونسكو كانت أول من دعا إلى الجودة في التعليم وذلك في المنتصف الثاني من تسعينيات القرن الماضي.

٢- إن الإنتاج الفكري العربي في موضوع جودة خدمات المكتبات الجامعية لم يعكس اهتماماً ملحوظاً بالموضوع لدى الدول العربية، بينما نجد الإنتاج الفكري الأجنبي يظهر اهتماماً ملحوظاً بهذا الموضوع فكثيراً ما يشير الإنتاج الفكري الأجنبي إلى قياس جودة خدمات مكتبات بعينها، ومن الواضح أن عمليات القياس لجودة خدمات المكتبات لديهم تتم بصفة مستمرة وربما على أساس دورى منتظم.

٣- إن الإصدارات المتعددة - غير المبررة - للمعايير الصادرة عن الهيئة الوطنية للاعتماد والترخيص باللغة الانجليزية، وفي فترات زمنية لم تكن متباعدة أحدثت الكثير من اللغط والبلبلة والأخطاء في التطبيق - كنتيجة للفهم الخاطئ أو الفهم متعدد الأوجه - كان من الممكن تلافيها لو كانت صادرة باللغة العربية أو صاحبها شروح وتفسيرات، كما أن تبديل وتغيير المصطلحات ليس له ما يبرره، ولا

يتواءم مع المصطلحات الواردة في المعايير الصادرة جامعة الدول العربية أو جمعية المكتبات الجامعية والبحثية.

٤- أن المعايير المشار إليها هي معايير وصفية وتفتقر إلى الدلائل والإثباتات والمؤشرات المطلوبة الواجب توافرها للدليل على التزام المكتبة بتطبيق المعايير وبالتالي تحظى بالاعتماد باعتبارها جزءاً ومكوناً رئيسياً من المؤسسة الأم.

٥- يرتبط اهتمام الإدارة العليا بالمكتبة والذي يعكسه الهيكل التنظيمي ارتباطاً وثيقاً، سلباً وإيجاباً، أخذاً وعطاءً، بأداء المكتبة لخدماتها وما يتعلق بذلك من مخصصات مالية واحتياجات وتجهيزات أساسية.

٦- تعتبر المعايير الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية (ACRL) والمعايير الصادرة عن مجلس ضمان الجودة التابع لجامعة الدول العربية أفضل من معيار المكتبة الصادر عن الهيئة الوطنية للاعتماد والترخيص بدولة الإمارات، وذلك بسبب دقة تفاصيل عناصر المعيار وتوضيح طرق التطبيق والمؤشرات والدلائل التي تثبت صحة التطبيق.

٧- أن المعايير الصادرة عن جامعة الدول العربية وتلك الصادرة عن جمعية المكتبات الجامعية والبحثية صالحة للتطبيق في المنطقة العربية مع بعض التطوير أو التعديل أو الموائمة طبقاً لاحتياجات كل دولة وكل جامعة وطبيعة كل مكتبة.

٨- تتنوع المؤشرات أو الأدلة أو الإثباتات فهناك من النوعية منها والكمية، أما النوعية أو الوصفية فتعني المستوى العلمي للعاملين أو تأهيلهم وتدريبهم، والمقتنيات وتنوعها ومدى ملاءمتها للمساقات الدراسية ومستوياتها المختلفة، والنظم الآلية المستخدمة بالمكتبة ومدى قدرة المكتبة على الإفادة من التكنولوجيات المتاحة وكل ذلك من وجهة نظر المستفيدين على اختلاف أنماطهم ومستوياتهم التعليمية، وهذه يمكن الحصول عليها من خلال الملاحظة والمقابلات الحرة والمقننة واستطلاع آراء المستفيدين من المكتبة كما ينبغي الاعتماد على الاستبيانات المختلفة (الورقية والإلكترونية على حد سواء)، في التعرف على آراء مجتمع المستفيدين

أما الكمية فتعني الأرقام حول عدد المستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين، وقدرة المكتبة على استيعابهم في ضوء مساحة المكتبة واعداد الاجهزة المتاحة واعداد المقتنيات في ضوء أعداد الطلاب ومعدلات الإعارة... الخ، وهذه يمكن استقائها من الوثائق والسجلات الرسمية.

كما يمكن أيضاً الاهتمام بآراء المؤسسات المتخصصة كالمكتبات المثيلة أو المشاهدة كنتيجة لزيارتها للمكتبة موضع الدراسة أو التقييم، وذلك باعتبارها ككيانات أو

كمؤسسات مستقلة، ويمكن أيضاً لآراء الأفراد أيضاً (من غير المستفيدين الرسميين) أن تكون محل اعتبار إذا ما قاموا بالإفادة من المكتبة .

ثانياً : التوصيات :

١- هناك ضرورة لأن تلتزم مكتبات الجامعات في العالم العربي بمعايير محددة وموحدة، ويمكن لمكتبات الجامعات العربية أن تطبق المعايير الصادرة عن مجلس ضمان الجودة التابع لجامعة الدول العربية، مع إعطاء الحرية الكاملة لإجراء التعديلات التي قد تقترحها مكتبات الجامعات لتتفق مع رسالة وأهداف الجامعة التي تتبع لها هذه الجامعات، وطبيعة الاختلافات الفردية لهذه المكتبات.

٢- هناك ضرورة لأن تلتزم المكتبات بإجراء دراسة ذاتية لكافة عملياتها وأن تستخدم الأساليب والأدوات المتعارف عليها والمستخدم لقياس الجودة وأن يتم ذلك على أساس دورى وبشكل منتظم وذلك بما يحقق لها التطوير والتحسين المستمر وهو الهدف الأساسي لكافة معايير الجودة.

٣- هناك ضرورة لأن تكون المكتبات الجامعية في وضع أفضل في الهياكل التنظيمية بحيث تكون قريبة من الإدارة العليا بما يحقق دعم أفضل للمكتبة في تحقيق رسالتها وأهدافها.

المصادر:

- (١) الرازي ، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر . مختار الصحاح . ط مدققة كاملة التشكيل ومبيرة المداحل : بيروت : مكتبة لبنان، ١٩٨٩، ص١٠٣، ١٠٢.
- (٢) مصر . مجمع اللغة العربية . المعجم الوجيز : ط شرعية . القاهرة : المجمع، ٢٠٠٩، ص١٢٥.
- (٣) ابن منظور ، محمد بن مكرم . لسان العرب . ط جديدة ومشكولة شكلاً كاملاً ومذيلة بفهارس مفصلة . القاهرة : دار المعارف ، --١٩ . ص١٣٥.
- (٤) العجلوني، إبراهيم طه . التحسين المستمر في ضوء المنهج الإسلامي . ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الأول " إدارة الجودة " وورشة عمل " الأدلة الإجرائية لشهادات المطابقة للمواصفات الدولية " . الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة ، فبراير ٢٠٠٧ . ص ٧، ٨.
- (5) Oxford Dictionaries :the world s most trusted dictionaries . available at: <http://oxforddictionaries.com> . access date: 20-11-2011
- (6) International Organization for Standardization .ISO 9000 : 2000 : p7
- نقلًا عن : العزاوي ، محمد عبد الوهاب . أدلة الجودة الجامعية وفقاً لنظام إدارة الجودة ISO9000 . ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الأول " إدارة الجودة " وورشة عمل " الأدلة الإجرائية لشهادات المطابقة للمواصفات الدولية " . الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة، فبراير ٢٠٠٧، ص٢٠.
- (٧) جامعة الإسكندرية . مركز ضمان الجودة . قاموس الجودة والاعتماد . الإسكندرية : المركز ، -٢٠٠٠ . ص١٧.
- (8) Oxford Dictionaries :the world s most trusted dictionaries . available at: <http://oxforddictionaries.com> . access date: 20-11-2011
- (٩) منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو). المؤتمر العالمي للتعليم العالي . التعليم العالي في القرن
- الحادي والعشرين : الرؤية والعمل . باريس ٥ - ١٩ أكتوبر / تشرين الأول ١٩٩٨ . باريس : اليونسكو ، ١٩٩٨ . ص ٣٨.
- (١٠) جامعة الدول العربية . مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية . دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان : المجلس ، ٢٠٠٨ . ص ١٠.
- (11) Online Dictionary for library and information science. By Joan M.Reitz .Available at : <http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis-A.aspx.access> date :20-10-2011
- (١٢) جامعة الدول العربية .مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية . المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد . إشراف صالح هاشم ؛ إعداد فيصل عبد الله الحاج ، سوسن شاكر مجيد ، الياس جريسات. القاهرة : الجامعة ، ٢٠٠٩، ص٩.
- (١٣) عبد العزيز أحمد داوود. إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم. القاهرة : مكتبة الفلاح ، ٢٠١١ . ص٧٠.
- (١٤) المصدر السابق . ص٧٣-٧٤.
- (١٥) جامعة الدول العربية.مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية . المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد . مصدر سابق. ص٩.
- (١٦) مصر.الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.مفهوم ومبادئ ضمان جودة التعليم والاعتماد. متاح على الموقع : <http://www.naqaae.eg> . تاريخ الولوج : ٨-٢٠١١-١٠.
- (١٧) منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو). المؤتمر العالمي للتعليم العالي. التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين : الرؤية والعمل . باريس ٥ - ٩

- (٢٦) السليمي، هلة بنت محمد عبد الله . قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض . دراسة تطبيقية ؛ إشراف علي بن ابراهيم النملة . الرياض : جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، كلية العلوم الاجتماعية قسم المكتبات والمعلومات ، ٢٠٠٩ . أطروحة دكتوراه
- (٢٧) سعد ، وحيد موسى . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات : دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية . السعودية : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٩
- (28) Nimsomboon, Narit , Nagata , Haruki .Thammasat University Library System .Japan : University of Library and Library and Information Science , 2003.63 P
- (29) Miller , Kathreen F. Service quality in academic libraries :an analysis of LibQual+™ scores and institutional characteristics. Florida : College of education at the university of central Florida , 2008
- (30) Service Quality of university of library : a survey amongst students at Osmangazi University and Anadolu University .Ekonometri ve istatistik syyi 5, 2007.pp1-19
- (31) Yueyi zhou . Measuring service quality at university s libraries.IEIT Journal of adaptive & Dynamic Computing . voll1, No3.2011.pp23-28.
- (32) Somaratna , Sajeewanie D , Peiris , colin N.Service quality in university of Colombo libraries : assessment. Annual of Library and Information Studies .vol 58. June 2011. pp1-18
- (33) University of Edinburgh , Library Committee. Result from LibQual Survey. November 2011.pp1-20.
- (34) United Arab Emirates. Ministry of Higher Education and Scientific Research
- أكتوبر /نشرين الأول ١٩٩٨ . باريس : اليونسكو ، ١٩٩٨ . ٨٤ص.
- (١٨) المنظمة العربية للتنمية الإدارية ؛ جامعة الشارقة.بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الأول " جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد " ٢٣-٢٦ ابريل ٢٠٠٦ والشارقة : جامعة الشارقة ، ٢٠٠٦ .
- (١٩) المنظمة العربية للتنمية الإدارية . الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية : بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الثاني " إدارة الجودة " و ورشة عمل " الأدلة الإحرائية لشهادات المطابقة للمواصفات الدولية " . الشارقة ٢٠٠٧ والمؤتمر العربي الثالث " إدارة الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية " . الشارقة ٢٠٠٩ . القاهرة : المنظمة ، ٢٠١٠ .
- (٢٠) المصدر السابق نفسه.
- (٢١) المنظمة العربية للتنمية الإدارية . أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة.المؤتمر العربي الأول حول " جودة التعليم في المؤسسات التعليمية الامنية والعربية" . الشارقة : ديسمبر، ٢٠١٠
- (٢٢) الحمالي ، راشد بن محمد . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود .مجلة المكتبات والمعلومات العربية (س ١، ع ١٤، يناير ٢٠٠٢) . ص٥-٤٢
- (٢٣) الحداد ، فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٣ .
- (٢٤) عباس ، هشام عبد الله . قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ١١ ، ع ١٤ (فبراير ٢٠٠٥) . ص١-٥١
- (٢٥) الخناوي ، حسن احمد . تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة ؛ إشراف غادة عبد المنعم ، أماني زكريا الرمادى . الإسكندرية : الخناوي ، ٢٠٠٨ . أطروحة دكتوراه

والاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. ط ٢ .
عمان : المجلس ، ٢٠٠٨ . ص.

(٤٠) جامعة الدول العربية . مجلس ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية دليل المقاييس النوعية والمؤشرات
الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية
أعضاء الاتحاد. إشراف صالح هاشم؛ إعداد فيصل عبد الله
الحاج ، سوسن شاكر مجيد ، إلياس جريسات . عمان :
المجلس ، ٢٠٠٩ . ١٥٨ ص.

(٤١) جامعة الدول العربية . مجلس ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية . دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية
في كليات الجامعات العربية . إشراف صالح هاشم؛ إعداد
فيصل عبد الله الحاج .. وآخ . عمان : المجلس ،
٢٠١١ . ٧٠ ص.

(٤٢) جامعة الدول العربية . مجلس ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية . دليل المعايير والأوزان للمؤشرات
الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات
العربية . إشراف صالح هاشم؛ إعداد فيصل عبد الله
الحاج .. وآخ . عمان : المجلس ، ٢٠١١ . ٧٠ ص.

(43) The Association of College and Research
Libraries. A division of The American
Library Association. Standards for libraries
in higher education . Approved by the
ACRL board of directors. Chicago: ACRL,
2011. P6.

(44) Ibid.p10.

Commission for Academic Accreditation.
Standards for licensure and accreditation
2009. 4th ed. Abu Dhabi : The
Commission, 2009. 76P.

(35) United Arab Emirates. Ministry of Higher
Education and Scientific Research.
Commission for Academic Accreditation.
Standards for licensure and accreditation
2011. Abu Dhabi : The Commission,
2011 .58 P.

(٣٦) جامعة الدول العربية . مجلس ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية . دليل ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان : المجلس ،
٢٠٠٨ . ٦٠ ص

(37) The Association of College and Research
Libraries. A division of The American
Library Association. Standards for libraries
in higher education . Approved by the
ACRL board of directors. Chicago: ACRL,
2011.28 P

(٣٨) جامعة الدول العربية . مجلس ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية . دليل ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان : المجلس ،
٢٠٠٨ . ٦٠ ص.

(٣٩) جامعة الدول العربية . مجلس ضمان الجودة والاعتماد
للجامعات العربية . دليل التقويم الذاتي والخارجي