
دور تكنولوجيا المعلومات في مواجهة تحديات تحقيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمصر دراسة لتجربة مكتبة كلية الهندسة بجامعة الإسكندرية

د. أماني زكريا الرمادي

مدرس علم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

Raindrops91@gmail.com

والسلام على خير المرسلين الذي كان قدوة في إتقان العمل، وبعد؛ فإن توافر الجودة في المنتجات وفي الخدمات هدف سام سعى البشر لتحقيقه عبر العصور، وحث عليها الكتب السماوية، ودعا إليه الحكماء والصالحون، وعمل على تحقيقه الصادقون المخلصون وأصحاب الضمائر الحية في المجتمعات القديمة والمعاصرة، ففي جودة المنتجات والخدمات خير هذه المجتمعات ومسارة للتقدم والتطور فيها، فضلاً عما في ذلك من إحقاق حق مستخدميه الخدمات والمنتجات (محمد عوف وآخرون ١٩٠٢٠٠٩)

وإذا تحدثنا عن الجودة في التعليم العالي - موضوع اهتمام هذا البحث- لوجدناها قد حظيت باهتمام كبير في معظم دول العالم إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة؛ وبناءً على ذلك، فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية

ملخص

تسعى الجامعات المصرية حثيثاً إلى تحقيق الجودة من أجل الحصول على الاعتراف، ونظراً لما للمكتبة الجامعية من دور حيوي في حصول الكلية التي تتبعها على الجودة والاعتراف. فقد سعت إدارة كلية الهندسة بجامعة الإسكندرية إلى تطوير مكتباتها مستعينة بالباحثة. وفي هذه الدراسة يتم عرض تجربة هذه الكلية في تطوير مكتباتها في ضوء معايير الجودة الشاملة، وذلك بأقل التكاليف المادية مع الاستفادة من إمكانيات تكنولوجيا المعلومات؛ حيث تم عمل دراسة حالة لواقع هذه المكتبات، وبناءً على ذلك تم التخطيط لبدء تطوير هذه المكتبات، ثم تنفيذ ما تيسر منه هذه الخطة خلال عامين كاملين.

تمهيد

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله رب العالمين الذي أمر بإتقان العمل وإحسانه، والصلاة

(IFLA 2005) (ما الجامعة إلا مجموعة من المباني المتجمعة حول مكتبة)!!! وهو بالطبع لا يُغفل دور الأستاذ الجامعي، ولكنه يؤكد على أهمية دور المكتبة في جودة التعليم الجامعي، وتطوير الجامعة، ومن ثم تطوير البيئة المحيطة بهذه الجامعة.

إلا أن البيئة التعليمية في العقود الأخيرة وخاصة في التعليم العالي قد تطورت، مما انعكس على تغير احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من المكتبة الجامعية، فالحكومات ترى التعليم العالي ثروة قومية، بينما يراها أصحاب الأعمال كمنتج لسلعة وهي الكوادر البشرية المدربة، من ناحية أخرى فإن أعضاء هيئة التدريس يتوقعون منها دعم وتعزيز الأبحاث المتطورة، أما الطلاب وأولياء أمورهم فيتوقعون من المكتبة أن تدعم تجاربهم التي تصقل خيرا لهم فيما تعلموه. من ناحية أخرى، فإن المكتبة الجامعية لا ينبغي لها أن تعتمد على اعتقاد كل هؤلاء في أهميتها، بل ينبغي لها أن تثبت هذه الأهمية وتؤكد بها بالدليل العملي... وإذ اتحدنا عن تفوق الجامعة وتعزيز مكانتها على المستويين المحلي والعالمي فإن الدراسات أثبتت أن هناك علاقة طردية بين الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية، و مكانة الجامعة التي تخدمها هذه المكتبة؛ فلقد أصبح المحرك الرئيس للتطوير في الجامعات العالمية الآن هو الحصول على الاعتماد الدولي (Oakleaf, op.cit., 2010) ولعل هذا هو الحال أيضاً لدى الجامعات المصرية التي أصبحت تسعى حثيثاً إلى تحقيق الجودة والحصول على الاعتماد، ومن هذه الجامعات جامعة الإسكندرية التي استطاعت كلية واحدة فقط -حتى الآن- هي كلية التمريض أن تحصل على شهادة الاعتماد المؤسسي من "الهيئة

كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات العاملة ومنها المؤسسات المعنية بالتعليم العالي، إذ إن هذه المراكز من شأنها أن تُشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يُعتمد عليها في مجال ضمان الجودة. وتهدف عملية ضبط الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات ومُخرجات مؤسسات التعليم العالي. كما تُساعد المؤسسات في إقامة نظام إدارة مناسب يتحقق عن طريق بعض العمليات التي من خلالها تنطلق المؤسسة إلى تحسين أدائها. (جامعة بتر 2011)

أما المكتبة الجامعية فلا زالت تحتل مكانة القلب من الجامعة،" فهي كيان يتألف من مصادر المعلومات والعاملين والمباني، وهم يتعاونون جميعاً على مساعدة المستفيدين من المكتبة على تحويل المعلومات إلى معرفة " (Oakleaf 2010) وكذلك على إمداد الجامعة بمصادر التعلم والتعليم والبحث العلمي، لتعنيها على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها... ومع تزايد أهمية المعلومات في العصر الحالي؛ حتى أصبحت سلعته الاستراتيجية ومصدر القوة بشتى أنواعها، وحتى أصبح هذا العصر يسمى بعصر المعلومات؛ تزايدت أهمية المكتبة الجامعية التي تساعد على تنمية الوعي المعلوماتي لطلاب وأساتذة الجامعة ليصبحوا قادرين على التعلم الذاتي المستمر مدى الحياة، فيزدادوا علماً وتفوقاً، مما يؤدي إلى ازدهار التعليم الجامعي، ومن ثم ازدهار المجتمع في الوقت الحالي وفي المستقبل، هذه المكتبة الجامعية هي التي قال عنها شيلبي فوت Shelby Foote (A university is just a group of buildings gathered around a library")

كفاءة الإفادة من إمكانات تكنولوجيا لامعلومات المتاحة. ولأن مكتبة الكلية محل الدراسة - بفضل الله تعالى - لا تعاني من العقبة الأولى والأهم، فإن الباحثة تحاول في هذه الدراسة تخطي العقبتين الثانية والثالثة.

مشكلة الدراسة

تغطي مكتبة كلية الهندسة بجامعة الإسكندرية مكانة عالية بين مكتبات كليات الجامعة لأسباب عديدة، وعلى الرغم من ذلك فإن ميزانيتها قليلة وتدريب العاملين فيها يأتي بشكل غير منتظم من قبل وحدة التنظيم والإدارة بإدارة الجامعة حيث يتم تدريب العاملين بكل الكليات معاً دون مراعاة لاحتياجات كل كلية على حده كما أن التدريب يكون اختيارياً فلا يشمل كل العاملين، وإضافة إلى ذلك فإن إمكانات تكنولوجيا المعلومات المتاحة بالبحر عبر الوب لا تستخدم الاستخدام الأمثل لرفع كفاءة العمل بهذه المكتبة، من ناحية أخرى فإن المكتبة مطالبة بالتطوير لكي تتمكن الكلية من تحقيق الجودة ونيل الاعتماد الدولي.

وفي هذا البحث تعرض الباحثة كيف أمكن مواجهة هذه التحديات وحل تلك المشكلات في ظل ظروف وإمكانات المكتبة والكلية، كما تصف مراحل مشروع التطوير الذي شُرُفَت بالإشراف عليه، لعل هذه التجربة تكون نموذجاً يمكن أن يحتذى لحل المشكلات الشبيهة في مكتبات الكليات الأخرى بالجامعة، وغيرها من الجامعات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى رصد تجربة مكتبة كلية الهندسة بجامعة الإسكندرية وخطتها التدريجية

القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد"، التابعة لمجلس الوزراء المصري، إلا أن هناك الكثير من الكليات التي قاربت على الحصول على الاعتماد، منها على سبيل المثال: كلية طب الأسنان، وكلية الطب البيطري^(١).

أما كلية الهندسة -موضوع هذه الدراسة - فهي من أكثر الكليات بجامعة الإسكندرية حرصاً على الحصول على الاعتماد؛ وبما أن هذه الجودة -كما سلف الذكر- لا تتحقق بدون مكتبات جامعية ذات جودة وكفاءة عالية تواكب مستحدثات العصر والتغير في المجتمع الدولي؛ فإن من أولويات الكلية التي تسعى إلى تحقيق الجودة أن تقوم بتطوير مكتبتها وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.

من ناحية أخرى، فإن عدم توفر المسئول الإداري الواعي الذي يحترم التخصص، وقلّة الاعتمادات المالية، فضلاً عن الروتين الإداري الذي يجعل الإجراءات بطيئة؛ يمثلون عائقاً أمام مكتبات الجامعات في مصر لتحقيق الجودة المنشودة. وبالإضافة إلى ما سبق، فقد أثبتت الدراسات (حسن ٢٠٠٨، ٩٠-١٢٣) أن المكتبات الجامعية المصرية تعاني من مشكلات أخرى تمثل في: عدم وضوح أهداف المكتبة الجامعية، و سوء الأحوال المهنية والمعنوية لأخصائيي المكتبات، و سوء الإدارة المكتبية، ونقص التجهيزات"؛ إلا أن الباحثة ترى أن أكبر هذه العقبات و أسوأ تلك التحديات هي عدم وعي الإدارة العليا بأهمية دور المكتبة، وعدم كفاءة الإفادة من إمكانات العاملين بالمكتبات، وعدم

(١) الدكتور هاني حميس. المدير التنفيذي لوحدة ضمان الجودة بكلية الآداب. إتصال شخصي، ٢٨ يونيو ٢٠١١.

التطوير؛ لعل هذا المشروع يكون نموذجاً يتخذى لدى المكتبات الجامعية (وغيرها) في مصر.

٦- إلقاء الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في المساعدة على مواجهة تحديات تحقيق الجودة الشاملة في المكتبة محل الدراسة.

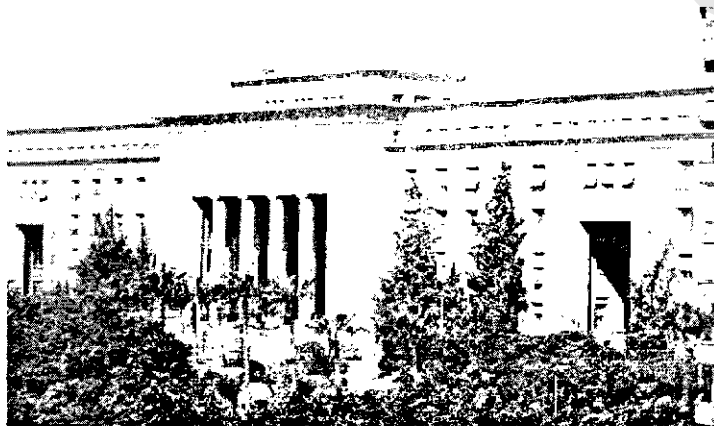
أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها مما يلي:

١ - أهمية كلية الهندسة بجامعة الإسكندرية التي تعد واحدة من أعرق كليات الجامعة، حيث بدأت الدراسة بها في العام الجامعي ١٩٤٢-١٩٤٣، وهي تحتل مكانة بارزة بين كليات الجامعة ليس فقط بسبب أساتذتها المتميزين عالمياً (ومنهم أ.د. يحيى المشد، والأستاذ الدكتور يسري الجمل وزير التربية والتعليم السابق)، وإنما أيضاً للطراز المعماري المصمم على طراز المعابد الفرعونية الذي يميز مبانيها عن بقية كليات الجامعة، فضلاً عن المساحة الشاسعة التي تشغلها هذه المباني.

شكل (١)

المبنى الإداري لكلية الهندسة - جامعة الإسكندرية



نحو تحقيق الجودة الشاملة، وذلك بالإمكانات العادية المتاحة لكل مكتبات الكليات بالجامعات المصرية - وخاصة إمكانات تكنولوجيا المعلومات - لمواجهة تحديات تحقيق الجودة الشاملة.

ومن ثم فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١- التعرف على مواطن القوة في الإمكانيات البشرية والمادية والتجهيزات المتاحة بمكتبة الكلية محل الدراسة
- ٢- التعرف على مواطن الضعف في الإمكانيات المتاحة بمكتبة الكلية محل الدراسة.
- ٣- التعرف على التحديات التي تواجه تطوير المكتبة محل الدراسة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.
- ٤- استكشاف الفرص المتاحة أمام المكتبة محل الدراسة ليتم تطويرها وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.
- ٥- التعريف بخطوات مشروع تطوير هذه المكتبة- في ضوء ما سبق - حتى وقت كتابة هذه الدراسة - وأسباب نجاح مشروع

المعلومات تسعى للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز excellence الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، حيث تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من اجل تحسين مستوى أداءها. ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجيه مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها، لذا تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية منشأة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية." (هشام ٢٠٠٥)

٧- أهمية إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في المساعدة على مواجهة الكثير من التحديات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة في المكتبة.

تساؤلات الدراسة:

- ١- ما هي مواطن القوة في الإمكانيات البشرية والمادية والتجهيزات المتاحة بمكتبة الكلية محل الدراسة؟
- ٢- ما هي مواطن الضعف في الإمكانيات المتاحة بمكتبة الكلية محل الدراسة؟
- ٣- ما هي الفرص المتاحة أمام المكتبة محل الدراسة ليتم تطويرها وفقاً لمعايير الجودة الشاملة؟
- ٤- ما هي التحديات التي تواجه تطوير المكتبة محل الدراسة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة؟

٢- أهمية مكتبة كلية الهندسة التي تعد من أفضل مكتبات الكليات بالجامعة من حيث المقتنيات والأثاث والخدمة.

٣- أهمية تحقيق المكتبة محل الدراسة للجودة الشاملة، حيث أن كلية الهندسة تسعى إلى تحقيق الجودة والاعتماد.

٤- أهمية التجربة محل الدراسة، حيث من الممكن أن تكون نموذجاً لغيرها من مكتبات الكليات التي تعيش نفس الظروف.

٥- أهمية المكتبة الجامعية بشكل عام لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، حيث أن قطاع المكتبات والمعلومات قطاع حيوي متجدد، وهو قادر على أن يقوم بدور بناء في تحسين جودة التعليم العالي وكذلك التدريب. (Prinsloo 2010)؛ فقد

أفادت (الفقرة ٥/١) من معايير ضمان الجودة في التعليم العالي الأوروبي أن المؤسسات الجامعية ينبغي أن تتأكد من كفاءة المصادر التعليمية التي تدعم التعليم والتعلم لكل برنامج يتم تدريسه في الجامعة، كما أفادت الفقرة (٦/١) من هذه المعايير أنه ينبغي أن تتأكد المؤسسة التعليمية من تجميع وتحليل والإفادة من المعلومات ذات الصلة بالإدارة الفعالة لبرامج الدراسة وغيرها من الأنشطة الدراسية (Thune 2005)

٦- أهمية مواكبة الاتجاه العام السائد لدى المكتبات الجامعية ليس فقط في مصر بل على مستوى العالم العربي والغربي فقد "صارت الكثير من المنظمات ومنها المكتبات ومراكز

الدراسات السابقة:

أولاً الدراسات العربية:

أ- دراسات تهتم بمكتبة كلية الهندسة جامعة الإسكندرية:

١- إيهاب سعيد أبو العينين محمد
رجب. ٢٠٠٥. " استخدام النظم الآلية في
مكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة تفويجية
للوابع والتخطيط للمستقبل". رسالة
ماجستير، جامعة الإسكندرية.

هدفت هذه الدراسة إستجلاء واقع النظم
الآلية بمكتبات جامعة الإسكندرية، من حيث
كونها نظم آليه جاهزة أو محلية، كما قامت بتقييم
هذه النظم للوقوف على مزايا وعيوب كل منها،
هذا بالإضافة إلى محاولة إبراز أهمية دور الشبكات
بين الجامعات بصفة عامة وجامعة الإسكندرية
على وجه الخصوص، وكان من نتائجها:

- أن نسبة العاملين غير المتخصصين تفوق نسبة
العاملين المتخصصين إلى جانب عدم قدرتهم
على التعامل مع النظم الآلية بكفاءة وهم
بحاجة إلى إعادة تأهيل لإكتساب مهارات
التعامل مع هذه النظم.

- أن إدخال النظم الآلية بمكتبات الجامعة لم
يحقق الأهداف التي تبرر جدوى التكلفة المالية
لإنشاء الشبكة الداخلية LAN وصيانة النظام
وتوفير مهندس متخصص، ولم يؤدّ وجود
النظام الآلى إلى تغيير جوهرى فى أساليب
العمل أو إحداث طفرة تكنولوجية وأصبح
وجود النظام عبئاً على كاهل المكتبة.

- إقتصار دور النظام على خدمة البحث
والاسترجاع البيولوجرافى فقط بتخزين بيانات

٥- كيف أمكن تطوير هذه المكتبة في ضوء ما
سبق حتى وقت كتابة هذه السطور؟

٦- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في مواجهة
تحديات تحقيق الجودة الشاملة في المكتبة محل
الدراسة.

منهج البحث وأدواته:

استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة الذي
يقوم على أساس الاهتمام بدراسة الوحدات
الاجتماعية بصفقتها الكلية ثم النظر إلى الجزئيات
من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها، من أحصل
دراسة واقع المكتبة محل الدراسة قبل وبعد التطوير.

أما عن أدوات الدراسة، فقد استعانت بقائمة
مراجعة للقيام بجمع معلومات تفصيلية وشاملة،
فضلاً عن الملاحظة المباشرة، والمقابلة الشخصية مع
المديرين والمسؤولين، وكذلك الاطلاع على
الوثائق والسجلات الإدارية ذات الصلة بموضوع
الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

الجودة الشاملة Quality Assurance: هي
طريقة لقياس وتحسين وصيانة الجودة لأي نشاط
إنساني له قيمة. هذا النشاط قد يكون أكاديمي أو
رياضي، أو تجاري أو اقتصادي أو غير ذلك. وتعد
الجودة الشاملة وسيلة للتأكيد على أن هناك
تشجيع لأفضل ممارسة لهذا النشاط الإنساني داخل
النظام الاجتماعي. (Adebayo 2009)

البيئة الرقمية: دراسة وتخطيط " رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية.

تدرس هذه الرسالة -التي لا تزال قيد البحث- سبل التعاون بين جميع مكاتب كليات الهندسة بمصر، وذلك في البيئة الرقمية، كما تخطط لهذا التعاون في المستقبل.

ب- دراسات تهتم بتطوير المكتبات الجامعية وعلاقة ذلك بتحقيق الجودة:

١- حسن أحمد الخناوي، ٢٠٠٨. "تطوير المكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة". رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية.

هدف الباحث إلى ما يلي:

- أن يتعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها بالمكتبات الجامعية، وأن تعرض أهم رواد إدارة الجودة الشاملة العالميين.
- أن يتوصل إلى أسباب ودواعي ومبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.
- بناء أداة قياس للتعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بالجامعات المصرية، والتحقق من صدق الأداة وقابلية تطبيقها في المكتبات الجامعية.
- أن يتوصل لدليل مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.
- وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:
- أن المكتبات الجامعية بالجامعات المصرية تعاني من سلبيات كثيرة جعلتها غير قادرة على مواجهة تحديات العصر الحالية والمستقبلية.

المقتنيات دون استثمار إمكانياته في تقديم خدمات مهمة مثل الإحاطة الجارية أو البحث الانتقائي أو حجز المواد أو بعض العمليات الفنية الهامة مثل التكشيف والإستخلاص، والجرد والإعارة وضبط الدوريات أو حتى رفع كفاءة الخدمات المقدمة فعلاً.

• أن استخدام النظم الآلية لم يجد من تكرر الجهد المبذول سواء الجهد الفني أو المالي أو الإداري.

بينما كان من توصياتها:

• ضرورة رفع كفاءة العاملين بالمكتبات عن طريق التدريب والإعداد الفني والتقني، والإهتمام بتعيين العاملين المتخصصين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

• يجب دعم مكتبات الجامعة بالمقومات التكنولوجية الرئيسية وضرورة توفير أجهزة ذات مواصفات خاصة تلائم استخدام نظام آلي متكامل جيد.

٢- أسماء حسين محمد، ٢٠١٠. "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على استخدام مكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية تقييمية". رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية.

هي رسالة لا زالت قيد البحث، وتدرس علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام مكتبات جامعة الإسكندرية، ومنها -بطبيعة الحال- مكتبة كلية الهندسة.

٣- هبة محمد عبده دقنيش، ٢٠٠٩. "التعاون بين مكتبات كليات الهندسة في مصر في ظل

٢- هشام عبد الله عباس. ٢٠٠٥. "قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ١٤: ٣٥-٥١

حاولت هذه الدراسة التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء اعتماداً على مدخلين لأجل قياس الجودة وهما مدخل الفجوة والإدراك، وذلك لأجل توفير قاعدة معلومات لإدارة المكتبات من خلال معرفة نقاط القوة والضعف فيها، وبالتالي اكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم و مدى اختلاف المعايير التي تعتمدها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيد.

٣- محمد محمد الهادي. ٢٠٠٢. "إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ١٧٤: ٢٠-١٦١

قدمت هذه الدراسة عرضاً عن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة - TQM - على خدمات مرافق المعلومات ، كما أوضحت المبادئ التي يعتمد عليها هذا المفهوم فيما يتعلق بتفسير وإنشاء وإدارة وضبط نظم وخدمات معلومات الإلكترونية المتقدمة

٤- شيرين محمود فهمي الشرقاوي. ٢٠٠٠. "دراسة تقويمية لمكتبات الأقسام بكليات جامعة الإسكندرية". رسالة ماجستير. جامعة الإسكندرية.

• أن هذه السليبات ترجع لوجود الكثير من المشكلات في الأهداف، وفي إعداد أخصائيي المكتبات، وفي الإدارة المكتبية من حيث اتخاذ القرارات ومشكلات التخطيط السليم، ومشكلات تتعلق بالتنظيم، ومشكلات تتعلق بالإشراف والتوجيه الفني، كذلك تبيين للدراسة وجود مشكلات في الإمكانيات المادية من حيث المباني والتجهيزات والأثاثات، ومن حيث التمويل والميزانية بالإضافة إلى وجود سلبيات في نوع وجودة وكمية المكتنيات.

• أن هناك الكثير من التحديات المعاصرة (الداخلية والخارجية) والتي انعكست بالتالي على المكتبات الجامعية، ومن هذه التحديات: العولمة، والتقدم العلمي والانفجار المعرفي، وضعف حماية المعلومات، والظفرة الهائلة في التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات، بالإضافة إلى غياب التشريعات القانونية وحقوق التأليف، وهذه التحديات تقف المكتبات الجامعية أمامها عاجزة عن مواجهتها أو الوفاء بمتطلباتها في ظل عدم تخطيط جيد للإدارة.

• أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أصبحت ضرورة لمواجهة التحديات المختلفة وانعكاسها على المكتبات الجامعية.

• اتفاق كل من أساتذة الجامعات من ناحية و المديرين من ناحية أخرى على أهمية توافر متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات بدرجة كبيرة الأهمية.

تلقوا دورات تدريبية ومن المؤكد أن ذلك يؤثر على العمليات الفنية والخدمات التي تقدمها هذه المكتبات.

• عدم وجود سياسة مكتوبة لبناء وتنمية المكتبات بما في ذلك تنقية واستبعاد المواد غير الصالحة بمكتبات الأقسام، ومن ثم يتم الاختيار وفق خبرة من يقومون بالعمل في تلك المكتبات وأهواءهم.

٥- ميساء محروس مهران. ١٩٩٤. "بناء وتنمية المجموعات في مكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية". رسالة ماجستير. جامعة الإسكندرية.

• هدفت الدراسة إلى فحص ودراسة وتقييم عمليات بناء وتنمية المجموعات في مكتبة الإسكندرية حيث ركزت على وصف وتحليل السياسات والاجراءات التي يقوم بها المتخصصون في تنمية المجموعات بالمكتبة وكذلك دراسة واقع المجموعات عديدا ونوعيا لمعرفة نواحي الضعف وأوجه القصور فيها، من أجل اقتراح الحلول للتغلب على المشكلات الخاصة بتنمية المجموعات بالمكتبة.

ثانياً: الدراسات الإنجليزية:

1- Greene, Joseph. 2010. "Project Management and Institutional Repositories: A Case Study at University College Dublin Library", New Review of Academic Librarianship 16,no.1:98 – 115.

قام هذا البحث بوصف مشاركة مكتبة جامعة دبلن في عدة مشاريع، منها بناء بوابة

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على دوافع وأسباب إنشاء مكتبات الأقسام وإدارتها وتخطيطها.
- التعرف على الأوضاع الحالية لواقع ومباني وأثاث وتجهيزات مكتبات الأقسام بجامعة الإسكندرية، فضلاً عن الموارد المادية والبشرية لهذه المكتبات.
- التعرف على الاتجاهات العديدة والتنوعية لمقتنيات مكتبات الأقسام وكيفية بناء هذه المكتبات.
- التعرف على فئات وأعداد المستفيدين من مكتبات الأقسام وتقييمهم للخدمات التي تقدم لهم.
- وقد كانت اهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:
- أن معظم المكتبات محل الدراسة تعاني من ضيق في مساحات المباني التي لم تعد تتسع للأعداد المتزايدة من مصادر المعلومات، وكذلك أعداد المترددين عليها، كما أظهرت الدراسة أن غالبية مباني مكتبات الأقسام لم تصمم لتكون مكتبة وفقاً لمواصفات ومعايير محددة.
- ضالة الميزانية التي تتحرك فيها مكتبات الأقسام بالإضافة إلى عدم تخصيص ميزانية مستقلة لها، حيث توزع ميزانية عامة بين المكتبة الرئيسة ومكتبات الأقسام التابعة لها، فضلاً عن عدم تخصيص ميزانية للمكتبات لشراء الأجهزة والمواد الحديثة.
- تعاني مكتبات الأقسام من نقص في العمالة المتخصصة التي تجمع بين المؤهل المهني والموضوعي، فضلاً عن قلة عدد العاملين الذين

وقد أفاد الباحث أن هناك دائماً سياق أوسع وأكبر لتقييم جودة المكتبة، وهو مدى جودة إسهام المكتبة في تحقيق الأهداف العريضة للمؤسسة الأم.

3- Prinsloo, Rachel C.2010."The Challenges of Quality Assurance in Higher Education: Towards the 2020 African Library and beyond".Paper presented at the 2010 Annual LIS Research Symposium. Accessed June18,2011. UNISA School for Business Leadership ,Midrand ,South Africa. Accessed May 2, 2010.

http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/3511/rachel%20prinsloo_qualityassurance.pdf?sequence=1

هدف البحث إلى وضع مهبج لقياس جودة البحث في علم المكتبات والمعلومات، مع توضيح دوره في تطوير المجتمع محل الدراسة. مع بيان أثر خدمات المكتبة الجامعية على التعليم والبحث، و الدور الجديد لعلم المكتبات والمعلومات في مجتمع المعرفة العالمي.

كان من نتائج الدراسة أن مديري المكتبات الجامعية بجنوب أفريقيا لديهم الكثير ليعملونه ، فالتمويل والميزانية ليس هو الموضوع الأهم ، بل إن تبنى وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وتوظيفها للحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية يعد من الأمور الملحة . ومن التحديات التي تواجهها المكتبات محل الدراسة: اختيار وإدارة مصادر المعلومات الإلكترونية، لأن هذه المكتبات

إلكترونية موضوعية متاحة مجاناً، وهي: EconomistsOnline.org، فضلاً عن التخطيط وتطوير وإدارة خدمة مستودع رقمي مؤسسي، وقد وصف هذا البحث الطرق العلمية لإدارة المشاريع، كما وصف خبرة هذا المشروع في إدارة مشروعين مثيرين يتم إنشاؤهم في نفس الوقت، وذلك على المستوى الوطني والقومي

2- Oakleaf, Megan .2010."Association of College and Research Libraries. Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report". Chicago: Association of College and Research Libraries. Accessed June19 ,2011.

http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/val_summary.pdf

هدف البحث إلى إمداد قادة مؤسسة مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (ACRL) وكذلك المجتمع الأكاديمي بما يلي:

- نظرة واضحة للحالة الراهنة للإنتاج الفكري عن قيمة المكتبات داخل السياق المؤسسي، وخاصة مكتبات الكليات والبحوث داخل مجتمع الجامعة.
- اقتراحات لخطوات سريعة تساعد على توضيح القيمة الأكاديمية للمكتبة.
- خطة بحثية للتعبير عن قيمة المكتبة الأكاديمية، هدفها أن يفهم المكتبيين - استناداً إلى الإنتاج الفكري المهني- إجابة السؤال: "كيف يمكن للمكتبة أن تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة التي تتبعها؟"

وقد أكد الباحث على أن دور المكتبة في تحقيق الجامعة للجودة يتوقف على التزام المكتبة بأفضل الممارسات في تقديم خدمات المعلومات، وإدارة الموارد المالية والبشرية وغيرها.

كما أوصى بأن يكون توزيع نسب عدد الموظفين بالمكتبة كما يلي: عدد ثلاث مهنين متخصصين في علم المكتبات: خمسة مساعدين مهنين: خمس وعشرين موظفاً إدارياً، مما يشكل ثلاثة وثلاثون موظفاً كقاعدة أساسية للعمل في المكتبة؛ وكما أوصت جمعية المكتبات الأمريكية، فإن الموظفين الذين يخدمون طلاب المرحلة الجامعية الأولى ينبغي أن يكون لديهم المعرفة والقدرة على فعالية إدارة واستخدام الموارد، كما ينبغي ان يكون لديهم خلفيات علمية متنوعة ليستطيعوا تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة في التعليم والتعلم، فضلاً عن مهارات التواصل

5- Devendra, Kumar, and Singh Rajkumar.2009."Need of Quality Assurance in University Library: A case Study of Sardar Vallabh Bhai Patel Univeristy of Agriculture and Technology, Meerut, U.P". Pearl: A Journal of Library and Information Science 3,no.2. Accessed June18.<http://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:pjolis&volume=3&issue=2&article=00>

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار ضمان الجودة في خدمات المكتبة المركزية بجامعة سردار للزراعة والتكنولوجيا بالهند من خلال دراسة ميدانية أجريت في العام الدراسي ٢٠٠٧-٢٠٠٨ حول جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وقد أوضحت

ليست على دراية بأحدث هذه المصادر، وما المفيد منها من عدمه للمستفيدين محل الدراسة.

كما أوضحت الدراسة أن البنية الأساسية لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نيجيريا غير كفؤ لأن تجعل أهل نيجيريا وجامعات نيجيريا جزءاً فاعلاً من مجتمع المعرفة العالمي.

4- Adebayo, E.L.2009. "Quality Assurance and the Implication for the Management of University Libraries in Nigeria".Library Philosophy and Practice. Accessed June 18.2011.

<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/adebayo.htm>

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم ضبط الجودة في مكتبات جامعة نيجيريا. وقد عرّف الباحث عناصر ضمان الجودة كما يلي:

- الإشارة إلى وتسمية العناصر الحاسمة لتقييم العملية التعليمية.
- تعريف إجراءات العمل وتعيين الموظفين، وعمل الوثائق اللازمة للتنفيذ الصحيح للمهام المتعلقة بالمؤسسة.
- تحليل الجودة بشكل دوري باستخدام الأدوات المناسبة

أما تحقيق ضبط الجودة في المكتبات، فقد عرّفه على أنه التوازن الواضح بين ما ينبغي أن يكون وبين الواقع الحالي للمكتبة، هذا التوازن ينبغي أن يتم تحقيقه بالاعتماد على معايير تكون بمثابة المرشد.

أولويات الجامعة، كما أثبتت أن المكتبة الجامعية الجيدة تسهم في تحقيق أحد أهم أهداف الجامعة وهو تعيين والاحتفاظ بأعضاء هيئة تدريس ممتازين، حتى أن أحد أعضاء هيئة التدريس بجامعة إلينوي قد علق في الاستبيان قائلاً: "سوف أترك الجامعة في أقل من ثانية إذا حدث أن تدهورت مكتبتها" !!!

7- Calvert , Philip .2007. "Measuring Library Performance: Principles and Techniques". Electronic Library 25 ,no. 4:480 – 481.

إن المكتبات بكل أنواعها تواجه تحدياً في كل أنحاء العالم وهو: إظهار قيمتها، وهذا البحث يركز على أحد الطرق لمواجهة هذا التحدي في المكتبة الجامعية، وهو توضيح العائد من التكلفة، أي العائد الذي يعود على الجامعة من الأموال التي تنفقها على مكتبتها. هذه الدراسة أجريت في جامعة إلينوي، وسعت إلى إظهار قيمة مكتبة هذه الجامعة لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وكذلك رجال الدولة.

8- Kiel ,Ralph .2007. "Project management and cultural change : a case study at University of Western Australia library". Paper presented at the EDUCAUSE Australasia Conference. Accessed January 2,2009.

http://www.caudit.edu.au/educauseaustralasia07/authors_papers/Kiel-137.pdf

هدف البحث إلى رصد تجربة مكتبة جامعة غرب أستراليا في استخدام معيار PRINCE

الدراسة الجوانب المختلفة لاستخدام مصادر وخدمات المعلومات وكذلك التسهيلات المتاحة بالمكتبة، كما قامت بالتعرف على مستويات الاستفادة من الخدمات المتاحة حالياً بالمكتبة محل الدراسة، فضلاً عن الإشارة إلى المشكلات التي يواجهها المستفيدون ومستوى رضاهم عن مقننات المكتبة، ثم أوصى الباحث بعدة توصيات لجعل الخدمة أكثر نفعاً للمجتمع الأكاديمي لهذه الجامعة.

6- Kaufman, Paula T.2008 "The Library as Strategic Investment: results of the University of Illinois Return on Investment Study" Library Quarterly 18,no.3/4.:424-436. Accessed June 27,2011. <http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000269/article.pdf>

المؤلفة هي أخصائية مكتبات جامعية، وعميدة مكتبات جامعة إلينوي بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد هدفت في هذا البحث إلى ما يلي:

إثبات أن المكتبة ومقنناتها تساهم في الأنشطة التي تدر الدخل إلى الجامعة والتي تعد شيئاً أساسياً للجامعة، وذلك من خلال ما يلي:

- قياس العائد على الجامعة من المال الذي تنفقه في مكتبتها.
- تسليط الضوء على دور المكتبة الجامعية في الإنفاق على الحرم الجامعي.
- إثبات العلاقة بين المكتبة الجامعية وكمية المنح التي تحصل عليها الجامعة.

وقد أثبتت الدراسة أن الاستثمار في المكتبة الجامعية (الإنفاق عليها وتطوير خدماتها) يعد من

إن إدارة المشروعات الرئيسة في المكتبات الأكاديمية قد تكون شاقة رغم توفر الإمكانيات المالية الوفيرة، لأن هذه العملية تحتاج إلى أسلوب في إدارة المشروعات يعين على تيسير تحقيق أهداف المشروعات في المواعيد المناسبة وبدون الخروج عن حدود الميزانيات المخصصة لها، وفي هذا البحث يستعرض الباحث مشروعين رئيسيين تم إنجازهما في مكتبة جامعة إلينوي : الأول هو عمل الترميز العمودي لثلاثة ملايين من الكتب في غضون ثلاثة أشهر من أجل التحضير للانتقال لنظام المكتبة الآلي الجديد ، و كان الثاني هو معالجة وتحويل سبعمائة ألف كتاب إلى الشكل الرقمي في غضون سنتين .

كانت نتائج الدراسة هي أن إدارة المشروعات بنجاح تحقق الإنجازات المنشودة، وإن كانت تستغرق وقتاً أطول من العاملين إلا أنها توفر كثيراً في النفقات.

مشروع تطوير مكتبات كلية الهندسة بجامعة الإسكندرية : دراسة حالة

تميز المكتبة الرئيسة بكلية الهندسة بأناقة الأثاث وتوفر مصادر المعلومات في رفوف مفتوحة، كما لمست الباحثة -من خلال التعامل مع إدارة هذه المكتبة عبر سنوات- أنها تتميز بحسن معاملة العاملين للمستفيدين، وترحيب المسؤولين الدائم بتدريب طلاب قسم المكتبات والمعلومات ، سواء بشكل رسمي أثناء العام الدراسي أو بشكل ودي في أثناء العطلة الصيفية مع إعطاءهم شهادات معتمدة تفيد ما قاموا به من تدريب ؛ولقد بدأت علاقة الباحثة بمكتبات هذه الكلية العريقة منذ العام الجامعي ٢٠٠٦-٢٠٠٧ حين كانت تقوم بتدريب طلاب قسم المكتبات والمعلومات على

2(PROjects IN Controlled Environments) لإدارة المشروعات بفعالية، بعد أن كانت معظم المشروعات التي تنفذ في هذه المكتبة تتم بشكل غير كفؤ، وبدون إدارة ناجحة، كما كان بعضها يتعثر وأحياناً يتوقف تماماً. كما أن بعضها كان يحين وقت تنفيذه، دون توفر الموارد المالية.

هذا المعيار الذي أعدته وكالة المركزية للحاسوب والاتصالات (CCTA) ونشر عام ١٩٨٩، قد اعتمده الحكومة البريطانية ، وتم استخدامه بشكل متميز في القطاع الخاص على الصعيدين المحلي والدولي بنجاح في إدارة المشروعات المختلفة. ولقد تم تدريب العاملين بالمكتبة محل الدراسة على استخدامه، ثم تمت دراسة أثر ذلك على تنفيذ مشروعات المكتبة، وكانت نتائج الدراسة أن هذا المعيار قد نجح في إكساب العاملين بالمكتبة الكثير من المعرفة والمهارات المفيدة كما أنه تسبب في تطوير عملهم معاً كفريق، كما حدثت نتائج إيجابية في تنظيم وإنجاز العمليات المكتبية.

9- Atkins,Stephany.2004.” Projecting Success: Effective Project Management in Academic Libraries” Paper presented at IATUL Proceedings vol 14(new series)Library Management in changing invironment. Accessed February10, 2011.

http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2004/Stephani e20Atkins.pdf

رأت أن هذا يتطلب أن تقوم بالاطلاع على واقع المكتبات بنفسها، وتقوم بعمل دراسة حالة حتى تتمكن من التخطيط للهيكل الإداري الجديد على أساس سليم، فإذا كانت الكلية تسعى إلى تحقيق الجودة، فإن تحقيق الجودة في المكتبة ينبغي أن يتماشى مع العصر - حيث " تغير موضوع ضمان جودة المنتج النهائي - خاصة في التسعينيات من القرن العشرين - إلى إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management الذي يرتبط بعملية الإنتاج ذاتها، بهدف إرضاء المستخدمين المستهدفين أو جمهور العملاء" (محمد الهادي ٢٠٠٢، ١٦٣) ومن ثم فقد اقترحت الباحثة عملية تطوير شاملة قدر المستطاع في ضوء معايير الجودة الشاملة.

بعد موافقة الأستاذة الدكتورة ابتهاج على المبدأ ذهبت مع الباحثة في جولة لجميع المكتبات بالكلية وقامت بتعريفها بالمدير العام لمكتبات الكلية: الأستاذة "ماجى العسال"، وبقية العاملين حتى يتعاونوا معها عند جمع البيانات اللازمة.

خطوات المشروع

أولاً : دراسة الواقع

قامت الباحثة بعمل قائمة مراجعة لجمع البيانات اللازمة (أنظر الملحق رقم ١) استعانت في إعدادها بمقاييس معايير جمعية مكتبات الكليات الأمريكية ACRL Standards for university libraries of evaluation performance. 1989. /approved من أجل تقييم أداء المكتبة محل الدراسة، وتحديد أولويات التطوير في ضوء تحقيق هذه المكتبات لأهداف ورؤية الجامعة، وكذلك بدراسة (محمد صالح ١٩٩٢، ١٦٣-١٦٧) وذلك بتصرف يسير،

استخدام النظم الآلية في المكتبات (أحد متطلبات دراسة مقرر استخدام الحاسب الآلي في المكتبات)، وكذلك على تسويق خدمات المكتبات وأداء الخدمة المرجعية وسائر خدمات المستفيدين (كأحد متطلبات دراسة مقرر التدريب العملي)، فضلاً عن تدريبهم تدريباً اختيارياً في فترة الصيف (على التزويد والجرد والتصنيف والفهرسة) مع الحصول على شهادات تفيدهم في الحصول على وظائف بعد التخرج.

وفي يناير عام ٢٠٠٩ اتصل الأستاذ الدكتور محمد عباس وكيل كلية الآداب لشؤون الدراسات العليا والبحوث بالباحثة ليقول لها أن الاختيار قد وقع عليها لتقوم بعمل إعادة هيكلة لموظفي مكتبات كلية الهندسة لتمكين المكتبة من تحقيق الجودة حتى يُعين ذلك على أن تحقق كلية الهندسة الجودة ومن ثم الاعتماد، فلما وافقت الباحثة اتصلت بها الأستاذة الدكتورة ابتهاج البسطويسي وكيل كلية الهندسة لشؤون الدراسات العليا والبحوث لتحديد موعد اللقاء، وفي هذا اللقاء سعدت الباحثة برؤية مسئول يحترم التخصص، ويحرص على المنفعة العامة وعلى تحمل المسؤولية بأمانة، فقد حرصت الأستاذة الدكتورة ابتهاج على أن تفهم الكثير من الأشياء عن تفاصيل العمل بالمكتبات، وطلبت - فقط - إعادة هيكلة الموظفين، كما أوضحت سيادتها أن المشكلة الرئيسة التي تعاني منها مكتبات الكلية هي أن المديرية غير متخصصة في المكتبات والمعلومات، أما المشكلة التالية في الأهمية فهي كثرة الخلافات بين العاملين بالمكتبة، مما يعوق أداء الخدمة المكتبية على الوجه المطلوب، ثم أمدت الدكتورة ابتهاج الباحثة بمخطط تفصيلي للهيكل الإداري؛ ولكن الباحثة

المتخصصين في المكتبات والمعلومات ، وذلك وفقاً لقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية الطبعة الثانية للفهرسة الوصفية، ووفقاً لقائمة مكتبة الكونجرس، الطبعة الحادية عشر للفهرسة الموضوعية.

• بعد توفر نظام المستقبل لإدارة المكتبات الجامعية - وهو أحد أفضل النظم الآلية المتاحة لخدمة المكتبات الجامعية في مصر - أصبح الفهرسان يستعينان بإمكاناته لعمل الفهرس المنقولة عند اللزوم.

٢- التصنيف:

• إن التصنيف المعمول به حالياً هو أحد أفضل النظم المتاحة عالمياً ، وأكثرها شيوعاً واستخداماً وهو تصنيف ديوي العشري.

• إن المكتبة ليست في حاجة للطبعة الثانية والعشرين من هذا التصنيف لأن التعديلات الجديدة بها لا تهم تخصصات كلية الهندسة.

• يتم التصنيف بالمكتبة الرئيسية بقسم الهندسة الكهربائية، بواسطة إثنين من المتخصصين في المكتبات والمعلومات، وفقاً لتصنيف ديوي العشري الطبعة الواحدة والعشرون، وأحياناً يتم الاعتماد على أرقام التصنيف المتاحة من خلال نظام المستقبل.

د- العاملون:

يعمل بالمكتبة محل الدراسة عشرة من العاملين (أي حوالي ٢٨ % من مجموع العاملين) من خريجي قسم المكتبات والمعلومات .

هـ- الخدمات:

تقدم المكتبة محل الدراسة الخدمات التالية:

بالإضافة إلى المصادر الأخرى التي سوف تُذكر في حينها. وفي أثناء جمع البيانات حرصت الباحثة على توطيد العلاقات مع العاملين ترضية لنفوسهم - خاصة وان هناك من يكبرونها سناً - حتى يتم التطوير بشكل سلس دون مقاومة نفسية منهم ، كما حرصت على معاملة المديرية بما يليق بمكانتها، وعلى التعامل مع العاملين بشكل ودي، وقد يسر ذلك أن المديرية كانت متعاونة بشكل كبير، وكذلك أن بعض العاملين من خريجي قسم المكتبات والمعلومات كانوا زملاء للباحثة أو طلاب لديها.

وقد توصلت الباحثة من هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

١- نقاط القوة

تمتع المكتبات محل الدراسة بعدة نقاط قوة، فيما يلي بياناها:

أ- السجلات:

توجد بالمكتبة سجلات العهدة وسجلات العاملين، وسجلات البحث عن المقتنيات، وسجلات المترددين على المكتبة.

ب- المقتنيات:

تقتني المكتبة عدد ٥٢٩٧٨ كتاباً، و٥٣٠ عنوان من عناوين الدوريات، و٤٤٢٥ رسالة جامعية، و ١٦٧ قاموس و٥٢ موسوعة.

ج- تنظيم المجموعات:

يتم تنظيم المكتبة محل الدراسة من خلال العمليات التالية:

١- الفهرسة:

• تتم عملية الفهرسة بالمكتبة الرئيسية (١) بقسم الهندسة الكهربائية، بواسطة إثنين من

- المتخصصون في وحدة المكتبة الرقمية، ومزودين بطابعة ومرتبطين بشبكة الوب.
- ٢- أربعة أجهزة حاسب آلي مرتبطة بشبكة الوب، بنفس المكتبة ولكنها متاحة للمستفيدين في القاعة الرئيسة للمكتبة.
- ٣- جهازان حاسب آلي بكل من: المكتبة الرئيسة (٢) بقسم الميكانيكا، ومكتبة الدوريات.
- ٤- جهاز حاسب آلي واحد بمكتبة الرسائل، إلا أنه غير مستخدم حتى وقت كتابة هذه السطور.
- ٥- آلة لتصوير المستندات بكل قسم تقدم خدمة التصوير بسعر مناسب.
- ٦- جهاز لقراءة الشفرة الموجودة على كعب الكتاب Bar Code بالمكتبة الرئيسة بمبنى الهندسة الكهربائية، ولكنه غير مستخدم حتى الآن.

ج- المستفيدون:

تخدم المكتبة المستفيدين من الفئات التالية: أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا، وطلاب ما قبل التخرج (حتى في مكتبة الرسائل)، كما تمثلىء المكتبة بالمستفيدين في كل أقسامها وكما يبدو (في فترة إعداد الدراسة) فهم راضون عن الخدمة المقدمة.

٢- نقاط الضعف

تعاني المكتبة محل الدراسة من عدة نقاط ضعف فيما يلي بيانها:

أ- الأهداف:

الأهداف لم تكن واضحة لدى مديرة المكتبة ولا العاملين ومن ثم فهي لم تكن مكتوبة لا لدى المدير العام ولا في المكتبة الرئيسة.

- الإعارة الداخلية: للطلاب وأعضاء هيئة التدريس
- الإعارة الخارجية: لأعضاء هيئة التدريس فقط، فيما عدا الكتب الدراسية التي يمكن إعارتها خارجياً للطلاب.
- الإرشاد للبحث عن الكتب على الرفوف.
- البحث في قواعد البيانات التابعة للمجلس الأعلى للجامعات المصرية، وهي متاحة لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا؛ إلا أن هذه الخدمة لا تتيح للمستفيد الدخول من خلال حسابه الخاص نتيجة إجراءات إدارية خاصة تم اتباعها مؤخراً بوحدة المكتبة الرقمية بالمكتبة الرئيسة.
- التصوير (سعر الورقة ٨,٥ قرش).
- تدريب طلاب قسم المكتبات والمعلومات على استخدام الحاسب الآلي في المكتبات (في أثناء العام الدراسي)
- تدريب طلاب قسم المكتبات والمعلومات على مختلف العمليات المكتبية (وذلك في عطلة: الصيف، ونصف العام)

و- الموقع والمبنى:

يوجد لكل قسم مكتبة خاصة به، و تتفاوت في حجمها من قسم لآخر.

ز- الأثاث والتجهيزات:

- تضم المكتبة ما يلزم من مناضد وكراسي ومكاتب ورفوف وواجهات عرض الكتب والدوريات الجديدة، وهي جميعاً بحالة جيدة.
- تحتوي المكتبة على التجهيزات التالية:
- ١- أربعة أجهزة حاسب آلي بالمكتبة الرئيسة بقسم الهندسة الكهربائية، يعمل عليهما

ب- السجلات:

لقد غاب عن إدارة المكتبة أن الوظيفة الحقيقية للسجلات المستخدمة في البحث بالمكتبة هي ضبط العهدة فقط، وليس البحث عن مقتنيات المكتبة.

ج- المقتنيات:

١- العدد:

بما أن المواصفات القياسية العالمية توصي "بتخصيص ٢٠ مجلداً (عنواناً) لكل طالب دراسات عليا؛ أما طلبة ما قبل التخرج فتوصى بتخصيص ١٠٠ مجلد لكل منهم على الأقل" (ميساء ١٩٩٤، ٢٦١) ... فإن عدد الكتب المكتناه بالمكتبة يعد غير مناسب، نظراً لأن العدد الإجمالي للطلاب في مرحلة ما قبل التخرج بالكلية - وفقاً لما نشر على موقع المجلس الأعلى للجامعات - هو ١٤٩٧٣ طالب، بينما تقتني المكتبة عدد ٥٢٩٧٨ كتاباً؛ أي أن لكل طالب ثلاثة كتب ونصف فقط، (أي بنسبة ٣,٥%) من العدد الذي أوصت به المواصفات العالمية.

إذن فعدد المقتنيات غير مناسب لأعداد المستفيدين من طلاب المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

٢- النوع:

• إن المكتبة تقتني الدوريات المطبوعة (المنشورة حتى عام ١٩٩٩ فقط).

• إن المكتبة لا تقتني أبحاث المؤتمرات أو التقارير المتخصصة أو تقارير عن براءات الاختراع الخاصة بطلاب أو أساتذة الكلية،

أو تقارير عن مشاريع التخرج التي يقوم طلاب الكلية بعملها على الرغم من أهمية هذه المقتنيات للمستفيدين من المكتبة.

• إن المكتبة لا تحتفظ بنسخ من أبحاث أعضاء هيئة التدريس بالكلية؛ على الرغم من قيمتها العلمية التي لا تقل عن الرسائل الجامعية.

• إن المكتبة لا تستفيد من الدوريات المتاحة مجاناً عبر شبكة الوب خارج نظام المستقبل.

• إن المكتبة لا تستفيد من الرسائل الجامعية المتاحة مجاناً عبر شبكة الوب خارج نظام المستقبل.

• إن المكتبة لا تستفيد من الأوعية المرجعية references المتخصصة، والمتاحة مجاناً عبر شبكة الوب، ولا من الخدمة المرجعية المتاحة أيضاً عبر الوب.

• إن الوصول إلى الرسائل العلمية المكتتاة بمكتبة الرسائل يتطلب معرفة سنة إجازة الرسالة، أو التوجه إلى المكتبة الرئيسة بقسم الكهرباء، إذ أنهما لا تحتوي على فهرس، أو حتى سجل مرتب موضوعياً.

• على الرغم من الإقبال على مقتنيات مكتبة الدوريات (خاصة من أقسام الهندسة المدنية، والبحرية، والميكانيكية، والكيميائية)، إلا أن هذه الدوريات مغطاة بالتراب، كما أن هذه المكتبة تقدم خدمة الاطلاع على مقالات الدوريات المتاحة من نظام المستقبل فقط دون بقية الدوريات المتاحة مجاناً على شبكة الوب

٣- الشكل:

• إن المكتبة لا تقتني المواد السمعية البصرية audiovisuals مثل التسجيلات الصوتية،

والتسجيلات المرئية، والنماذج والمجسّمات، على الرغم من أهميتها للمستفيدين من المكتبة.

٤- رق التنمية:

- إن تنمية مقتنيات المكتبة تعتمد فقط على أعضاء هيئة التدريس الذين يختارون (كل على حده) وفقاً لما يروونه وليس وفقاً لسياسة اختيار معيارية محددة ومكتوبة.
- إن مصادر الاختيار هي - فقط - قوائم الناشرين التي تُرسل إلى المكتبة، وهي طريقة عشوائية غير علمية لأنها تمثل أحد أدوات الاختيار فقط.

ج- تنظيم المجموعات:

١- الفهرسة:

- إن الفهرس البطاقي هو مفتاح المكتبة و على الرغم من ذلك فإن المكتبة بشئ أقسامها لا يوجد بها فهرس بطاقي على الإطلاق، مما يؤثر سلباً على الخدمة المكتبية، خاصة في حالة انقطاع التيار الكهربائي أو عدم عمل النظام الآلي لأي سبب.
- على الرغم من الإمكانيات المتميزة التي يتيحها نظام المستقبل، إلا أن الاعتماد التام عليه في الفهرسة الموضوعية خاصة، يعد أمر غير صحيح؛ حيث لا بد أن يقوم الفهرس بالمكتبة بمراجعة رؤوس الموضوعات قبل اعتمادها بفهرس المكتبة.
- ينهار النظام الآلي من حين لآخر ويتوقف العمل بسبب العمل بنسخ غير أصلية من برامج التشغيل والحماية: Windows, Office, antivirus.

٢- التصنيف:

إن الاعتماد التام على التصنيف المتاح من خلال نظام المستقبل، هو أمر غير سليم علمياً لأنه لا بد من مراجعة المصنّف المتخصص بالمكتبة لرقم التصنيف المقترح من خلال نظام المستقبل.

د- العاملون:

- إن العاملين من غير المتخصصين في المكتبات والمعلومات يشكلون نسبة ٧٤% أي حوالي ثلاثة أرباع العاملين، وهي نسبة كبيرة.
- لا يوجد من بين العاملين من هو متخصص في الهندسة.
- لا يوجد منساولون بمكتبي: الدوريات، والرسائل.
- يتم تطوير معارف العاملين وتمييزهم مهنيّاً بشكل غير منتظم من خلال الدورات التدريبية التي يتم عقدها من قبل إدارة التنظيم والإدارة بإدارة جامعة الإسكندرية.
- هذه الدورات ينتفع بها العاملون من ذوي المؤهلات الجامعية فقط، وهي تدور حول موضوعات إدارية، بالإضافة إلى تخصص المكتبات والمعلومات.

هـ- الخدمات:

- المكتبة محل الدراسة لا تقدم الكثير من الخدمات الضرورية؛ مثل:
- الخدمة المرجعية
 - تكشيف الدوريات العلمية
 - الإحاطة الجارية Current Awareness Service
 - خدمة البث الانتقائي للمعلومات Selective dissemination of Information

هيئة التدريس، ومعاونيهم، وطلاب الدراسات العليا، وطلاب مرحلة ما قبل التخرج، وموظفي الكلية)، وذلك في كل تخصصات الكلية، كما ترضي اهتمامات المستفيدين بمختلف فئاتهم.

أما مكتبة القسم فتستخدم أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم، وطلاب الدراسات العليا، و"تفي باحتياجات أحد الشعب التعليمية الدقيقة في الكلية، كما تمد القسم الأكاديمي بالمعلومات المطلوبة في أي وقت، وهي تتبع مكتبة الكلية مالياً وبنياً، وتتبع رئيس القسم الذي تخدمه، كما تعوض بُعد المكتبة الرئيسة وتوفر سرعة وسهولة استخدام مصادر المعلومات، وتجنب أعضاء القسم التكدس والزحام الموجودين في مكتبة الكلية" (شيرين، ٢٠٠٠، ٢١-٢٢)

ز- الأثاث والتجهيزات:

- إن الرفوف الخاصة بالدوريات غير كافية؛ أما عن التجهيزات، فإن واقعها كما يلي:
- إن عدد أجهزة الحاسب الآلي قليل نسبة إلى عدد المستفيدين من المكتبة، وكذلك فإن آلة تصوير واحدة لا تكفي.
- إن عدم وجود الأغلفة الصلبة لمساعدة أعداد الدوريات على الوقوف على الرف، يقصّر من عمرها الافتراضي، ويعرضها للتراب ويقلل مساحة تخزين هذه الدوريات على الرفوف.
- لا تحتوي مكتبة الرسائل على الفواصل الصلبة لمساعدة الرسائل في حجمها وشكلها الجديد على الوقوف على الرف.

- خدمة حجز الكتب
- الترجمة العلمية.

و- الموقع والمبنى:

تقع المكتبة الرئيسة في وسط الكلية وهي مقسمة إلى جزئين:

- الأول بمبنى الهندسة الكهربائية (الطابق الثالث) ويطلق عليها (المكتبة الرئيسة ١).
- والآخر بمبنى الهندسة الميكانيكية (الطابقين: الرابع والخامس) ويضم مكتبتين: الدوريات والرسائل العلمية. ويطلق عليها (المكتبة الرئيسة ٢)،
- أما مكاتب الأقسام فتتكون كل منها من حجرة -تفاوت في حجمها من قسم لآخر- وتوجد كل في قسمها التابعة له. وهذا يعني أن المكتبة الرئيسة تقع في أماكن ومبان متفرقة مما يشتت المستفيدين من هذه المكتبة، ويضيع وقتهم وجهدهم في التنقل بين المكتبات، نظراً لتداخل التخصصات وتكامل فروع المعرفة التي يتخصص بها المستفيدون من المكتبة؛ كما أن الأدوار التي تقع بها تعد مرتفعة، ففي حالة انقطاع التيار الكهربائي أو عطل المصاعد يكون الوصول إليها شاقاً، خاصة لكبار السن والمرضى.
- إن قرار دمج مقتنيات مكاتب الأقسام مع مقتنيات المكتبة الرئيسة الذي اتخذته الإدارة -بناءً على طلب الدكتور "ياسر فؤاد" مدير المكتبة الرقمية بجامعة الإسكندرية - يتعارض مع هدف ووظيفة كل من: مكتبة القسم الأكاديمي، والمكتبة الرئيسة؛ فالمكتبة الرئيسة: تخدم كل فئات المستفيدين بالكلية (أعضاء

ح- الإدارة:

من المكتبات الجامعية، والحرص على التعرف على رغباته وتوقعاته من المكتبة، وبذل جهد أكبر في تحقيقها " فقد أصبح المستفيد هو محور تحقيق الجودة الشاملة، ومع ذلك فالمكتبة محل الدراسة لم تُجرِ -حتى وقت كتابة هذه السطور- دراسة وافية لاستكشاف إنمات الإفادة منها.

• إن المكتبة محل الدراسة لا تضع ضمن أهدافها خدمة الموظفين العاملين بشتى إدارات الكلية.

٢- الفرص المتاحة

تتمتع المكتبة محل الدراسة بفرص تعينها على تحقيق الجودة الشاملة، ومن هذه الفرص ما يلي:

أ- الأهداف:

• سهولة توضيح وتحديد رسالة، ورؤية وأهداف المكتبة في ذهن المدير العام ومديري الأقسام على الأقل .

• سهولة كتابة كل من: رسالة، ورؤية وأهداف المكتبة بشكل واضح. ثم تعليق كل منها في إطار في واجهة المكتبة بحيث يسهل رؤيتها للعاملين، فيتذكرونها على الدوام؛ فقد أثبتت الدراسات العلمية أن الذين يحدّدون أهدافهم يحققون ثلاثين بالمائة منها، أما الذين يكتبونها ، فيحققون تسعين بالمائة منها!!!!

أما المستفيدين فتكون مصدر اطمئنان بالنسبة لهم، وسبب للتعاون مع العاملين بالمكتبة من أجل تحقيقها. ويمكن صياغة ذلك على النحو التالي:

رسالة المكتبة:

توفير مصادر معلومات التي تساند وتدعم كل الوظائف التعليمية والبحثية والإدارية للكلية بما

• إن المدير العام لمكتبات الكلية غير متخصصة في الإدارة، ولا في المكتبات والمعلومات .

• أن تقسيم المكتبة إلى عدة مكاتب فرض تعدد المديرين، فأصبح هناك مدير لكل مكتبة، فضلاً عن مدير وحدة المكتبة الرقمية!!

• إن هذا التقسيم غير الصحيح للمكتبة نتج عنه هيكل إداري مقسم بشكل غير صحيح أيضاً؛ فضلاً عن الوحدة المسماة ب(المكتبة الرقمية) التي لا وظيفة لها سوى إدخال بيانات مقتنيات المكتبة إلى نظام المستقبل لإدارة المكتبات الجامعية التابع للمجلس الأعلى للجامعات، بالإضافة إلى البحث (نيابة عن المستفيد) في قواعد البيانات السني يشترك بها نظام المستقبل، أو عمل حسابات خاصة للمستفيدين للبحث في نظام المستقبل من خارج المكتبة.

ط- الميزانية:

إن الميزانية المتاحة للأقسام الأكاديمية غير الخاصة -قد تشتري ستة كتب فقط سنوياً، إذ أن غالبية الكتب في تخصصات الكلية تكون مرتفعة الثمن، حيث يصل أحدها إلى ألف جنيه مصري.

ي- مواعيد عمل المكتبة:

إن مواعيد العمل بالمكتبة لا بأس بها ، ولكنها غير كافية لخدمة كل المستفيدين المحتملين من المكتبة.

ك- المستفيدون:

• لقد أوصت دراسة الدكتوراه لحسن الخناوي (٢٠٠٨، ٢٥١) بضرورة الاهتمام بالمستفيد

القياسية العالمية المذكورة سالفاً، وذلك من خلال تفعيل الإفادة من قواعد البيانات المتاحة من خلال نظام المستقبل، وكذلك بقية مصادر الوب المجانية .

٢- أنواعها:

- إمكانية الإفادة من مقتنيات شبكة الوب من الرسائل الجامعية والدوريات والكتب وأبحاث المؤتمرات، والتقارير وغير ذلك؛ مع الاحتفاظ بدليل إلكتروني وآخر مطبوع للمواقع الخاصة بكل منها.
- إمكانية قيام المسؤولين عن التزويد بالبحث عن دوريات اللب core journals في تخصصات الكلية، وتوفير ما تيسر منها؛ إما في شكل مطبوع، أو من خلال شبكة الوب .

٣- أشكالها:

- إمكانية أن تقتني المكتبة المواد السمعية البصرية audiovisuals (أو تقوم بتزيلها من شبكة الوب) مثل التسجيلات الصوتية، والتسجيلات المرئية، والنماذج والمجسّمات التي تعين المهندس بشئ تخصصاته على فهم وإدراك المعلومات العلمية بشكل أكثر وضوحاً، كما تعينه على تذكر المعلومات لفترة أطول.
- إمكانية الاحتفاظ بتسجيل مرئي على قرص مضغوط أو شريط فيديو لكل المؤتمرات والندوات التي يساهم فيها أعضاء هيئة التدريس بالكلية .
- إمكانية عمل الأرشفة الإلكترونية (أو الرقمنة degitizing) للأعداد القديمة من الدوريات المطبوعة، وكذلك الاحتفاظ بنسخ إلكترونية من أبحاث أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

يتفق وأحدث التطورات العالمية، بالإضافة إلى تعليم المستفيدين كيفية استخدام شتى أنواع مصادر المعلومات بكفاءة.

رؤية المكتبة:

أن يصبح المستفيدون من المكتبة بمختلف فئاتهم معتمدين على أنفسهم في البحث عن المعلومات وتقييمها وفقاً لأحدث التطورات العالمية، ومن ثم يصبحوا منتجين أيضاً للمعلومات، بل ومبدعين ومخترعين نافعين لأنفسهم ومجتمعاتهم.

أهداف المكتبة:

- إدارة موارد المكتبة بأفضل الطرق التي تدعم تحقيق رسالة ورؤية المكتبة.
- اقتناء مصادر المعلومات التي تدعم تحقيق رسالة ورؤية المكتبة.
- تنظيم هذه المصادر تنظيمياً يحقق رسالة ورؤية المكتبة.
- تقديم مختلف خدمات المعلومات التي تدعم تحقيق رسالة ورؤية المكتبة وتلي احتياجات المستفيدين وتتوافق مع تطورات عصر المعلومات.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة بكفاءة.
- التنمية المهنية للعاملين ليواكبوا أحدث تطورات عصر المعلومات.
- التعاون البناء مع كليات الجامعة التي تتقارب تخصصاتها مع تخصصات الكلية بما يعود بالنفع على المستفيدين من المكتبة.

ب- المقتنيات

١- عددها:

إمكانية أن يزيد عدد مقتنيات المكتبة بما يتوافق (أو على الأقل يتقارب) مع المواصفات

٤- موضوعاتها:

مثل (<http://www.acqweb.org>))، وغيرها من أدوات الاختيار وعرض هذه القائمة على اللحنة.

- إمكانية إعادة مقتنيات مكتبات الأقسام إلى أماكنها بتلك المكتبات، لتقوم كل من: مكتبات الأقسام والمكتبة الرئيسة بوظائفها المحددة.
- إمكانية أن يتابع مسئولو التوريد أحدث الدوريات التي تصدر في مجال تخصصات الكلية للتعريف بها وتيسير الإفادة منها في المكتبة.
- إمكانية توفير المواد السمعية والبصرية الملائمة لتيسير العملية التعليمية والبحثية.

ج- السجلات:

إمكانية إنشاء سجلات دقيقة عن محتويات المكتبة وخدماتها، وإحصاءات الإعارة ومختلف الخدمات، واهتمامات المستخدمين ورغباتهم، ويتم تحميل هذه المعلومات على ذاكرة الحاسب الآلي لاستخدامها حين الحاجة إليها.

د- تنظيم المجموعات:

"إن الخدمة الجيدة ليست هي الدليل الوحيد على جودة المكتبة، لذا فإنه من الضروري أيضاً التأكد من جودة الأدوات التي استخدمت لأداء هذه الخدمة" (Pritchard 1996) وفي هذا الصدد فهناك إمكانية للمكتبة محل الدراسة ان تقوم بما يلي:

١- الفهرسة:

- إن إعداد فهرس بطاقي أمر لا غنى عنه لأية مكتبة ناجحة، لذا يمكن طباعة البطاقات من

- إمكانية أن تقتني المكتبة الموضوعات التي تتفق مع اهتمامات وتخصصات المستخدمين، مع مراعاة ألا تقتصر هذه الموضوعات على التخصصات الهندسية فقط، وإنما على التخصصات المساندة للعلوم الهندسية، وأيضاً على موضوعات التنمية البشرية التي تفيد كل من: الإداريين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس على السواء، هذا بالإضافة إلى الطرق الحديثة والإبداعية في التدريس والتعلم التي تفيد كلاً من: أعضاء هيئة التدريس، والباحثين، و الطلاب.
- إمكانية أن تهتم المكتبة - في مجال الاقتناء والخدمات - بالهيئة الإدارية العاملة بالكلية من مديرين وموظفين، فمن حقهم - أيضاً - أن توفر لهم المكتبة ما يهمهم من مصادر المعلومات.

٥- ورق تنميتها:

- إمكانية أن يتعاون أعضاء لجنة مكونة من أعضاء هيئة التدريس تضم ممثل لكل قسم من أقسام الكلية، بالإضافة إلى المسؤولين عن تنمية المقتنيات من المتخصصين في المكتبات والمعلومات، بالإضافة إلى أمين الكلية كتمثل لمديري الإدارات بالكلية في وضع سياسة محددة للاختيار، وفي اختيار ما سوف يتم شراؤه كل عام من خلال إعداد مسؤولي التوريد لقائمة تضم الحديث مما صدر في تخصصات الكلية (ليس فقط من قوائم الناشرين، وإنما من متاجر الكتب الإلكترونية المتاحة عبر الوب، مثل النيل والفرات، وأمازون؛ والمواقع التي تخدم مسؤولي التوريد

من المتخصصين العاملين بالمكتبة في تصنيف المقتنيات، ومراجعة ارقام التصنيف التي يتم استيرادها من خلال نظام المستقبل أو من مختلف الفهارس على شبكة الوب.

٢- التكشيف:

إمكانية تكشيف الدوريات المطبوعة تكشيفا موضوعيا لتيسير الإفادة منها على نحو فعال، أما الدوريات الإلكترونية فيمكن الاعتماد في استخدامها على الكشافات الإلكترونية المتاحة على شبكة الوب.

د- العاملون:

- إن العاملين من حملة الشهادات المتوسطة وفوق المتوسطة لديهم حماس كبير للتعلم والتطور. واستخدام أحدث تكنولوجيا في الأعمال المكتبية.
- أن هناك من أعضاء هيئة التدريس وخريجي قسم المكتبات والمعلومات من يقبلون تدريب هؤلاء العاملين بالمكتبة محل الدراسة بدون مقابل مادي.
- أن تدريب طلاب قسم المكتبات بجامعة الإسكندرية تدريباً ميدانياً يحتاج إلى مكتبات كلية الهندسة كمكان للتدريب، وفي نفس الوقت فإن هذا التدريب يمكن توظيفه لخدمة هذه المكتبات ومساعدة العاملين بها.

هـ- الخدمات:

- إمكانية التعديل في البرنامج الخاص بالكلية لتيح للمستفيدين الدخول على نظام المستقبل برقم الحساب الخاص بكل منهم.

النظام الآلي لوضعها في أدرج خاصة ليتم البحث فيها عند الحاجة؛ وإذا كان المستطاع هو عمل نوع واحد من الفهارس، فإن أهم هذه الفهارس هو الفهرس الموضوعي؛ إذ أن المستفيد غالباً ما يأتي للمكتبة لبحث عن مصادر ومقتنيات تتحدث حول موضوع معين.

- إمكانية طباعة البطاقات التي تحتوي على المدخل الموضوعية من فهرس المكتبة، مع التوجه إلى المجلس الأعلى للجامعات لطلب تعديل البرنامج الحالي لكي يمكن الموظفين من عمل ذلك، إذ أن البرنامج الحالي لا يتيح إلا طباعة كل أنواع البطاقات للكتاب الواحد، وهو أمر مكلف مادياً.
- إمكانية أن يتضمن البرنامج إمكانية ظهور الكلمة التي تم إدخالها من قبل بمجرد كتابة أول حرف منها؛ فإن هذا يوفر الكثير من الوقت والجهد على مدخلي البيانات إلى نظام المستقبل.
- إمكانية الاحتفاظ بنسخة البرنامج الذي أعده "إسماعيل رجب عثمان" للمكتبة - وظل يعمل بكفاءة لسنوات عديدة - للاستعانة به في حالة عدم عمل برنامج نظام المستقبل لأي سبب.
- إمكانية شراء نسخ أصلية من البرامج التي يحتاجها العاملون مثل برامج التشغيل والحماية: Windows, Office, antivirus. حتى يصير العمل أكثر سهولة واستقراراً.

٢- التصنيف:

لاغنى عن المُصنّف الماهر المتخصص في المكتبات والمعلومات، لذا فإنه من اليسير الإفادة

- إمكانية تقديم الخدمة المرجعية مع الاحتفاظ بسجل (مطبوع، وإلكتروني) لهذه الاستفسارات والإجابات عنها للاستخدام المستقبلي. وذلك من خلال الإفادة من مواقع الخدمة المرجعية المتاحة على شبكة الوب، منها على سبيل المثال لا الحصر:
www.ipl.org/div/askus/
<http://www.ask.com>,
<http://www.refdesk.com/>
www.loc.gov/rr/askalib,
<http://www.allexperts.com/browse.asp?Meta=109>, www.ala.org/rusa/mars
www.answers.com
 - إمكانية تقديم خدمة إعداد القوائم البليوجرافية المتخصصة للمستخدمين من المكتبة.
 - إمكانية تقديم خدمة تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة (Guidelines for University Library Services 2005) واستخدام شبكة الوب في البحث عن مصادر المعلومات وتقييمها، وكذلك أخلاقيات مجتمع المعلومات (ضوابط استخدام شبكة الإنترنت وحقوق الملكية الفكرية)
 - إمكانية أن تقوم المكتبة بتنظيم وعقد الندوات واللقاءات العلمية حول موضوعات الساعة في تخصصات الكلية، وكذلك الإفادة من حلقات النقاش والمؤتمرات التي تعقدها - مجاًناً - عبر الوب - الكثير من جمعيات المكتبات مثل جمعية المكتبات المتخصصة، وجمعية المكتبات الأمريكية.
 - إمكانية "أن تتفق الخدمات المقدمة مع الاحتياجات الفعلية للمستخدمين، وبالطريقة التي تسهم في زيادة جودة إنتاجيتهم" (Pritchard, op.cit.)
 - إمكانية أن تحتوي استمارة استخراج بطاقة عضوية المكتبة على خانة تسأل عن الاهتمامات الموضوعية للمستخدم واقتراحاته لتنمية المكتبات.
- و- الموقع والمبنى:
- إمكانية توفير مبنى مستقل لمكتبة الكلية يضم كل فروعها المقسمة بعدة مبانٍ ، إما ببناء مبني جديد داخل حرم الكلية أو بتخصيص أحد مباني الكلية لهذا الغرض.
- ز- التجهيزات:**
- إمكانية تدبير عدة أجهزة حاسب آلي متصلة بشبكة الوب من ميزانية الجودة التي استلمتها إدارة الكلية.
- ح- الإدارة:**
- إن "الإدارة المكتبية هي المحرك الأساسي لكل الخدمات والوظائف التي تقوم بها المكتبة، فلا تستطيع أي مكتبة أن تقوم بأداء وظائفها المنوطة بها إلا إذا توفرت لها إدارة علمية واعية، وخاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة التي أثرت تأثيراً كبيراً على الوظائف والخدمات التي تؤديها المكتبات ومراكز المعلومات، وهذه الإدارة تعتبر الوظيفة الرابعة بعد الوظائف الثلاث الأساسية (اقتناء الأوعية - الإعداد الفني - تقديم خدمات المعلومات) وهي عبارة عن مجموعة عمليات وأنشطة تؤدي إلى توفر إمكانات مادية

٣ - سهولة أن يتم التسويق لخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة؛ وذلك اعتماداً على بحوث السوق market research التي يمكن أن تجريها المكتبة؛ من أجل تحقيق رغبات المستفيدين، وجذب أكبر عدد منهم لاستخدام المكتبة، وتعريفهم بالخدمات المقدمة، وكيفية الاستفادة منها؛ مما يحقق عائد تكلفة المكتبة .

٤ - إمكانية تحليل إحصاءات الإعارة، وكذلك إحصاءات الخدمة المرجعية، وبقية الخدمات للخروج بمؤشرات ترشد سياسة التزويد والاستبعاد.

٥ - إمكانية إعادة ترتيب الهيكل الإداري وتطويره بحيث يتكون مما يلي:

أ - مدير عام : مهمته التحقق من إدارة الموارد المتاحة من أجل تحقيق رسالة ورؤية وأهداف المكتبة، والتنسيق بين مديري الأقسام، والتعاون معهم في كل من: التخطيط والتنسيق، والتنظيم، والإشراف والتوجيه، ويكون من خريجي قسم المكتبات والمعلومات .

ب- مدير لقسم التزويد (بناء وتنمية المقتنيات)، ومدير لقسم العمليات الفنية (الفهرسة والتصنيف والتكشيف)، ومدير لقسم خدمات المعلومات (الإعارة، والبحث في قواعد البيانات، والإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي، وتدريب المستفيدين على استخدام المكتبة، والخدمة المرجعية، وحجز الكتب، وإعداد القوائم البليوجرافية)

وبشرية ومعنوية تساعد المكتبة على القيام بمهمتها الأساسية على أكمل وجه (حسن، مصدر سابق، ١٢٣)

وقد حظيت المكتبة محل الدراسة بإدارة واعية ومستنيرة وحريصة على تطوير المكتبات والوصول بها إلى مستوى الجودة بالمقاييس العالمية، وقد تمتعت هذه الإدارة بالكثير من المرونة والحنكة والحكمة، مما ساعد على تخطي الكثير من العقبات وتذليل الكثير من الصعوبات؛ وقد تمثلت هذه الإدارة في الأستاذة الدكتورة ابتهاج البسطويسي وكيل الكلية لشؤون الدراسات العليا والبحوث، فضلاً عن السادة عمداء الكلية: الأستاذ الدكتور عصام الكردي، ثم الأستاذ الدكتور عادل الكردي.

ومن ثم فإن المكتبة محل الدراسة تملك أهم مطلب من المتطلبات الخمسة لتحقيق الجودة الشاملة وهو: اقتناع إدارة المكتبة الجامعية بضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة" (حسن، مصدر سابق، ١٢٣) كما أتيح لمشروع التطوير محل الدراسة ما يلي من الفرص:

١ - سهولة التأكد من مدى تحقيق المكتبة لأهدافها، وتلبية حاجات المستفيدين من خدماتها، وفعالية سياسة تنمية المقتنيات من خلال المراجعة المستمرة وعمل الدراسات الميدانية.

٢ - إمكانية توجيه الموارد البشرية والمالية إلى القطاعات التي تحتاج أكثر من غيرها إلى هذه الموارد، وخاصة قطاع خدمات المستفيدين.

- ج- أخصائيو مكتبات ومعلومات (من خريجي قسم المكتبات والمعلومات): أخصائي تزويد، وأخصائي فهرسة، وأخصائي تصنيف، وأخصائي خدمة مرجعية، وأخصائي خدمات إلكترونية (مثل الإحاطة الحارية والبيث الانتقائي والبحث على شبكة الإنترنت) ويفضل أن يكونوا من خريجي مدارس اللغات أو لديهم إلمام باللغة الإنجليزية على الأقل.
- د- مهندسون (من خريجي كلية الهندسة) لمساعدة كل من: أخصائي تنمية المكتبات، وأخصائي المراجع، وإجراء المقابلة المرجعية Reference Interview.
- هـ- فنيون لمعاونة أخصائي المكتبات والمعلومات والعمل في خدمة الإعارة، وإعادة الكتب للرفوف، وإدخال البيانات إلى النظام الآلي، ومساعدة المستفيدين على البحث في قواعد البيانات، وعمل البحوث الميدانية الاستطلاعية بالمكتبة.
- و- أخصائي حاسب آلي (مهمته صيانة الأجهزة وإصلاح ما قد يعطل، بالإضافة إلى تركيب البرامج الأساسية، وبرامج الحماية وغير ذلك)
- ز- مناوولون.
- ح- عمال للنظافة، وغير ذلك.
- ٧- إمكانية تدريب المدير العام ومديري الأقسام على استخدام معايير إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management؛ لتطبيقها على المكتبة.
- ٨- إمكانية تدريب مدير قسم تزويد على طرق بناء وتنمية وتقييم المكتبات في ضوء معايير الجودة الشاملة.
- ٩- إمكانية تدريب العاملين (من ذوي المؤهلات الجامعية) على مهارات الوعي المعلوماتي Information Literacy (إدراك أهمية المعلومات، طرق البحث عن المعلومات، تقييم هذه المعلومات، وطرق الاختيار من بينها، ثم استخدامها بفعالية) مع ملاحظة أن يكون المسئول عن التدريب هو المدير العام للمكتبة تحت إشراف وكيل الكلية لشؤون الدراسات العليا وليس من خلال وحدة التنظيم والإدارة بإدارة الجامعة.
- ١٠- إمكانية لفت نظر العاملين (من ذوي المؤهلات الجامعية) إلى أهمية إجادة اللغة الإنجليزية لكي يقوموا بعملهم على الوجه الأكمل، وتوجيههم إلى الاهتمام بتنمية قدراتهم فيها.
- ١١- فيما يتعلق بوحدة المكتبة الرقمية (وهي في الحقيقة ليست سوى غرفة بها أجهزة حاسب آلي متصلة بشبكة الإنترنت، وخاصة بنظام المستقبل لإدارة المكتبات الجمعية) فهناك إمكانية لتوظيفها لخدمة كل أقسام المكتبة: التزويد، والعمليات الفنية، والخدمات؛ بحيث يخصص أحد الحواسيب لخدمة الإعارة (ومكانه في القاعة الرئيسة بمدخل المكتبة) وذلك في المكتب المقترح للإعارة، وآخر للخدمة المرجعية في الركن الخاص بالخدمة المرجعية (ومكانه أيضاً في القاعة الرئيسة بمدخل المكتبة) أما الاسم العلمي

أ- المقتنيات:

إن أعداد الدوريات المطبوعة القديمة والتي لا يزال المستفيدون يقبلون على استخدامها تحتاج إلى صيانة وترميم، ومن ثم إلى ميزانية لإجراء هذه الصيانة وذلك الترميم.

ب- العاملون:

لم تتمكن الأستاذة لادكتوراة ابتهاج من تعيين مهندس بالمكتبة الرئيسة كأخصائي معلومات هندسية لأسباب إدارية خارجة عن إرادتها.

ج- الخدمات:

عدم تمكن إدارة المكتبات حتى الآن من تنفيذ خدمتي البث الانتقائي للمعلومات والإحاطة الجارية بسبب ارتفاع تكلفة تصميم برنامج خاص بهما، ولا تزال الجهود تبذل حتى كتابة هذه السطور لتصميم هذا البرنامج بالجهود الذاتية.

د- الموقع والمبنى:

إن بناء مبنى جديد للمكتبة داخل حرم الكلية يتطلب الحصول على تصريح؛ مما يتسبب في تعطيل التطوير وتأخيرها، ولذا فقد استعاض عنه بمبنى آخر بالكلية وجاري الآن تطويره ليناسب احتياجات مكتبة الكلية.

هـ- التجهيزات:

إن عدد أجهزة الحاسب الآلي المتصلة بشبكة الوب التي تملكها المكتبة محل الدراسة لا تكفي لاحتياجات المستفيدين الحاليين والمتوقعين.

و- الإدارة:

لا تزال المكتبة محل الدراسة تحتاج إلى أحد أهم متطلبات تحقيق الجودة الشاملة وهو "بناء نظام

الصحيح لهذا الوحدة ، فمن السهل تغييره إلى "وحدة الحاسب الآلي" لأن المعنى العلمي للمكتبة الرقمية هو: مجموعة من مصادر المعلومات المتاحة بنصها الكامل في شكل إلكتروني، ويمكن البحث فيها والاطلاع عليها باستخدام الحاسب الآلي.

ط- الميزانية:

بما أن ميزانية مكتبة الأقسام (الرامج) الخاصة مرتفعة نسبياً عن المكتبة الرئيسة بالكلية ومكتبات الأقسام العادية، فإن هناك إمكانية لضم الميزانيات جميعها معاً لتخدم كل المستفيدين من المكتبة الرئيسة بالكلية دون التفريق بين الطالب العادي والطالب الذي يدرس بالأقسام الخاصة.

ويتم تعويض نقص الميزانية بتحميل الكتب المتاحة بالبحر من خلال شبكة الإنترنت ، منها على سبيل المثال موقع جوجل للكتب: <http://book.google.com> وكذلك الأبحاث المتاحة من خلال محرك البحث الخاص بالأكاديميين: <http://citesecrx.ist.psu.edu> وغيرهما .

ي- مواعيد المكتبة:

إمكانية التنسيق بين العاملين حتى تفتح المكتبة أبوابها منذ الثامنة صباحاً وحتى الثامنة مساءً أي على مدار اليوم الدراسي الكامل، لمدة ستة أيام بالأسبوع؛ حتى تلائم ظروف كل المستفيدين.

٤- التحديات

إن تطوير المكتبة محل الدراسة في ضوء معايير الجودة الشاملة قد تواجهه - في رأي الباحثة- بعض التحديات ومنها ما يلي:

ولوائح إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية"
(حسن، مصدر سابق، ١٣٣)

ز- الميزانية:

لا تزال الميزانية غير كافية لاقتناء مصاد
المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين
الدراسية والبحثية والتعليمية؛ رغم الاستعاضة عن
ذلك النقص بمصادر ر الوب، إلا أن المصادر
المطبوعة لا غنى عنها أيضاً.

وبعد أن قامت الباحثة بالانتهاء من دراسة
واقع مكتبة الكلية بقسميها، تم تسليمها للدكتورة
ابتهاال في أوائل مارس ٢٠٠٩. وبعد أن قرأت
الدكتورة ابتهاال الدراسة التفصيلية تناقشت مع
الباحثة في كثير من الأمور، ثم عرضت الباحثة أن
تقوم بتطوير قدرات العاملين من خلال دورات
تدريبية حتى يتبين مستوى وعي وكفاءة هؤلاء
العاملين في شتى الموضوعات ومن ثم إعادة
توزيعهم في الوظائف المختلفة على أساس علمي؛
ولما تساءلت الدكتورة ابتهاال عن الميزانية المطلوبة
لذلك، ردت الباحثة: "لا شيء سوى خطابات
شكر للمشاركين في هذا التطوير"، فأبادت
الدكتورة ابتهاال امتنانها وقدمت كل التسهيلات
اللازمة لبدء مشروع تطوير مكتبات الكلية، مثل
توفير قاعات المحاضرات المجهزة بجهاز عرض
البيانات، ومعامل الحاسب الآلي اللازمة لتدريب
العائنين، كما أعلنت للعاملين أن التدريب إجباري
ولا يجوز الاعتذار عنه، وفوق كل ذلك كانت
تأمر بإعداد خطابات الشكر لكل المشاركين في
التدريس بالدورات وترسلها لهم إلى مقار عملهم
(أنظر الملحقين ٢، ٣)

ثانياً: التخطيط للتطوير:

قامت الباحثة بهذا التخطيط اعتماداً على
معايير (USA Environmental Protection Agency.2002) وكذلك عدد من المصادر التي
سوف تُذكر في حينها؛ حيث قامت بما يلي:

١/٢ ترتيب الأولويات التي تحتاج إلى التطوير في
المكتبة محل الدراسة، وهي: (تطوير قدرات
العاملين معنوياً ومهنياً، ثم إعادة بناء الهيكل
الإداري، ثم تطوير الخدمات تدريجياً، ثم
التسويق للخدمات الجديدة، ثم تطوير مبنى
المكتبة الرئيسة)

٢/٢ الاتفاق مع فريق العمل المساعد من أعضاء
هيئة التدريس والخبراء المختصين والتنسيق
بينهم.

٣/٢ كتابة الخطة وفقاً لمبادئ ومتطلبات إدارة
الجودة الشاملة لمرافق المعومات (محمد
الهادي ٢٠٠٢)، (حسن . مصدر سابق،
٢٣٢-٢٣٣)، (USA Environmental Protection Agency,op.cit.) التي
تضمنت ما يلي:

١/١/٢ تعزيز إدراك العاملين بالمكتبة بالحاجة إلى
تحسين الخدمات

٢/١/٢ لفت انتباه العاملين إلى أهمية التركيز على
إرضاء المستفيدين الحسنيين والمتوقعين
(وإرضاءهم يعني أن تكون رغبة المستفيد
المتجددة والمتغيرة حسب الحاجة هي التي
تدفع وتحرك كافة الأنشطة داخل المكتبة،
ومعيار هذا النجاح هو رضا المستفيد عن
هذه الخدمات التي يجب أن تتعدد بما
يضمن هذا الرضا)

٣/٩/١/٢ التعليم (تخطيط برامج التوعية والتدريب المستمر للعاملين بكل المجالات والأوجه المختلفة المرتبطة بالجودة الشاملة، مع مراعاة تدرج الموضوعات المدروسة، ومناسبة موضوعات التدريب مع الاحتياجات الفعلية لمكاتب الكلية، واختيار الأساتذة المحاضرين والمدربين الماهرين الذين يقبلون العمل التطوعي)

ثالثاً: مراجعة خطة التطوير مع الأستاذة الدكتورة ابتهال.

رابعاً: مرحلة التنفيذ:

تم - بتوفيق الله تعالى - تنفيذ خطة التطوير في المراحل التالية:

١/٤ التنسيق بين الزملاء الذين قبلوا العمل التطوعي لتدريب العاملين بمكاتب كلية الهندسة وتحديد مواعيد المحاضرات النظرية والعملية للدورة الأولى لتطوير قدرات العاملين التي استمرت في الفترة : ٢-١٣ إبريل ٢٠٠٩، وقد تضمنت الدورة الأولى ما يلي:

٣/١/٢ تحرير العمل من الأخطاء والمشكلات قدر المستطاع

٤/١/٢ الإدارة عن طريق الوقاية من القصور أو حدوث معوقات للعمل

٥/١/٢ تحديد ثمن الوصول إلى تحقيق الجودة

٦/١/٢ قياس أداء العمليات والوظائف بالمكتبة محل الدراسة

٧/١/٢ تطبيق عمليات حل المشكلات والأفعال التصحيحية

٨/١/٢ الحصول على مساندة والتزام إدارة المكتبة محل الدراسة بمنهج إدارة الجودة الشاملة

٩/١/٢ تبني وتطبيق إدارة التغيير للمكتبة محل الدراسة

١/٩/١/٢ الإدارة (مسئوليتها: جدولة وتنظيم الأحداث الملائمة لتقوية المشاركة الفعلية من كل العاملين في جهود إدارة الجودة الشاملة، وخلق بيئة عمل مناسبة بصورة متدرجة لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة

٢/٩/١/٢ القياس (قياس المجالات المختلفة والتي تشتمل على مؤشرات تختص بالمستفيدين الحاليين والمتوقعين)

جدول (١)

أعمال الدورة الأولى لتطوير قدرات العاملين بمكتبات كلية الهندسة - جامعة الإسكندرية

اسم المحاضر	موضوع التدريب
د. أماني الرمادي المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة الإسكندرية	استخدام الحاسب الآلي في تطبيقات المكتبات ومراكز المعلومات
د. حسن الحناوي مدير إدارة التوثيق بجامعة الإسكندرية	إدارة المكتبات الجامعية في ضوء معايير الجودة الشاملة
د. نبال فؤاد المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة المنوفية	المكتبات الرقمية وخدماتها
د. أماني الرمادي المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة الإسكندرية	الخدمات المتطورة للمكتبات الجامعية
د. حسن الحناوي مدير إدارة التوثيق بجامعة الإسكندرية	آليات البحث في قواعد البيانات
أ. رحاب عبد الحميد نائب مدير مركز مصادر المعلومات بالمركز الثقافي الأمريكي	أساسيات استخدام الإنترنت للمكتبيين (بقاعة الإنترنت بالمركز الثقافي الأمريكي)

٣/٣/٤ كان أداء المتدربين في المحاضرات العملية جيداً.

٤/٣/٤ كان المتدربون سعداء بما تعلموه من جديد.

٥/٣/٤ حرص المتدربون على البدء في تطبيق ما تعلموه من مفاهيم.

٦/٣/٤ لوحظ اقتناع المتدربين بضرورة قيامهم بدور فعال في تطوير المكتبات من أجل المساعدة على حصول الكلية على الجودة والاعتماد.

٧/٣/٤ قام المتدربون بالتكليفات المطلوبة منهم، كما تنافس ذوي المؤهلات العليا على الحصول على أعلى الدرجات، وكانت درجاتهم كما هو موضح بالجدول التالي^(١):

٢/٤ إجراء امتحانات في آخر كل محاضرة تقيس مدى فهم واستيعاب المتدربين لما درسوه من مفاهيم، وكذلك قدرتهم على حل المشكلات المختلفة التي قد تطرأ أثناء تطبيق ما تعلموه من مفاهيم.

٣/٤ عمل تقرير وافٍ عما حدث في هذه الدورة، فضلاً عن نتائجها. وقد قدمته الباحثة للدكتورة ابتهاج وكان مما جاء فيه ما يلي:

١/٣/٤ كان إقبال المتدربين بنسبة ٩٨ ، ٩ % (تغييت فقط كل من: ماجدة أحمد وهيب، وتحية عبد الغني حيث رفضت كل منهما الحضور نظراً لقرب إحالتهما للمعاش)

٢/٣/٤ دار أثناء المحاضرات النظرية الكثير من المناقشات والحوارات البناءة.

(١) تغييت داليا قباري عن اختبار واحد فقط نتيجة ظروف عملها لمدة نصف الوقت، إلا أن أداها بالدورة كان جيداً

جدول (٢)

نتائج امتحانات الدورة الأولى لتطوير قدرات العاملين بالمكتبة محل الدراسة

م	الاسم	(استخدام محركات البحث)	المكتبات الرقمية	إدارة المكتبات في ظل الجودة الشاملة	خدمات المعلومات المتطورة	البحث في قواعد البيانات	استخدام الحاسب الآلي في المكتبات	المجموع
١	ماجدي فهمي	٩	٨	١١	٩	١١	١٢	٦٠
٢	زينب عبده مختار	٨	٩	٩	١٠	١٢	١٦	٦٤
٣	سناء فؤاد	٨	٩	١٠	٧	١٢	١١	٥٧
٤	عزة فؤاد بكري	١٠	١٠	١٠	٨	١٢	١٦	٦٦
٥	نادية محمد عبد الروهاب	٩	١٠	١٢	٧	١٢	١٠	٦٠
٦	حسن حجي	٧	١٠	١٠	١٠	١٢	١٥	٦٤
٧	علاء السباعي	٩	٤,٥	١٠	٨	١٢	١١	٥٤,٥
٨	ماجدة أحمد وهيب	غ	غ	غ	غ	غ	غ	-
٩	تحية عبد الغني	غ	غ	غ	غ	غ	غ	-
١٠	نديرة صبحي	١٠	١٠	١٢	١٠	١٢	١٤	٦٨
١١	نخلة نيازي	١٠	٦	١١	٩	١٢	١٥	٦٣
١٢	دعاء عبد الرؤوف	٩	٦,٥	١٠	٨	١٢	١٤	٥٩,٥
١٣	عطيات محمد سالم	١٠	١٠,٥	١١	٨	١٢	١٢	٦٣,٥
١٤	عبد الحليم عبد الغفار	٩	١٠	١١	١٠	١٢	١٢	٦٤
١٥	هالة سليمان	١٠	١١	١٠	٩	١٢	١٦	٦٨
١٦	داليا قباري	٩	١٠	٩	٨	١١	غ	٤٧
١٧	وفاء فرج	٩	١٠	١١	٩	١٢	١٤	٦٥
١٨	نخلة أحمد عبد المعيم	٨	٧	١١	١٠	١٢	١٦	٦٤
١٩	رشا محمد نصر	٩	١٠	١٠	٧	١١	١٦	٦٣
٢٠	إنجي محمد سنجر	٩	٥	١١	١٠	١٢	١٥	٦٢
٢١	إيمان محمد صبحي	١٠	١١	١١	١٠	١٢	١٥	٦٩
٢٢	عادل جميل	٩	٤	٤	٨	١١	١٣	٤٩
	الدرجة النهائية	١٠	١١	١٢	١٠	١٢	١٧	٧٢

المركز الثالث: عزة فؤاد بكري.

المركز الرابع: وفاء فرج.

من الجدول السابق يتضح أن أسماء الخمسة

الأوائل هي كما يلي :

المركز الأول: إيمان محمد صبحي.

المركز الثاني: نديرة صبحي، وهالة سليمان.

التوصيات بعد الدورة:

نتيجة لما سبق، فإنه من المقترح ما يلي:

فيما يتعلق بالمكتبات:

- ١- أن يتم إدخال بيانات الرسائل العلمية في مكتبة الرسائل، دون نقلها إلى المكتبة الرئيسية أو تصوير صفحة العنوان، حرصاً على سلامتها، وعدم ضياعها.
- ٢- إعادة مكتبات الأقسام إلى أماكنها ومعها أمناء المكتبات العاملين بها.
- ٣- صيانة وتطهير بعض الكتب المريضة الخاصة بقسم الميكانيكا وتكهين التالف منها منعاً لإصابة بقية الكتب بالعدوى.
- ٤- تأسيس مكتبة أمناء المكتبة (وهي متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات، بالإضافة إلى التنمية البشرية، وينبغي أن تضم أحدث ما نشر في التخصص وفي نفس الوقت تعين على رفع همم العاملين وتحثهم على تطوير أنفسهم شخصياً ومهنياً)، مع عقد لقاء شهري (صالون ثقافي) يقوم فيه أحد العاملين بتلخيص الكتاب الذي قرأه، ومناقشة موضوع الكتاب مع بقية العاملين، وذلك بإشراف مديرة المكتبة.
- ٥- فيما يتعلق بالمهام الجديدة للعاملين، تقترح الباحثة التصور التالي للهيكل التنظيمي للعاملين بمكتبات الكلية:

المركز الخامس: زينب عبده مختار، وحسن حجي، و عبد الحليم عبد الغفار، وهلة أحمد عبد المعتم.

٨/٣/٤ لوحظ وجود آثار نفسية سيئة لدى العاملين من ذوي المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة نتيجة الشعور بالتقليل من شأنهم، لفصلهم عن زملائهم من ذوي المؤهلات العليا أثناء المحاضرات؛ على الرغم من أهمية دورهم في مكتبات الكلية، وحماهم الزائد للعمل والإنتاج.

٩/٣/٤ كان أكثر المتدربين مشاركة في الحوار والنقاش أثناء التدريب من ذوي المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة: محمد ابراهيم شحاته، وسناء غنيم، وصباح احمد يونس، وفاتن حنفى.

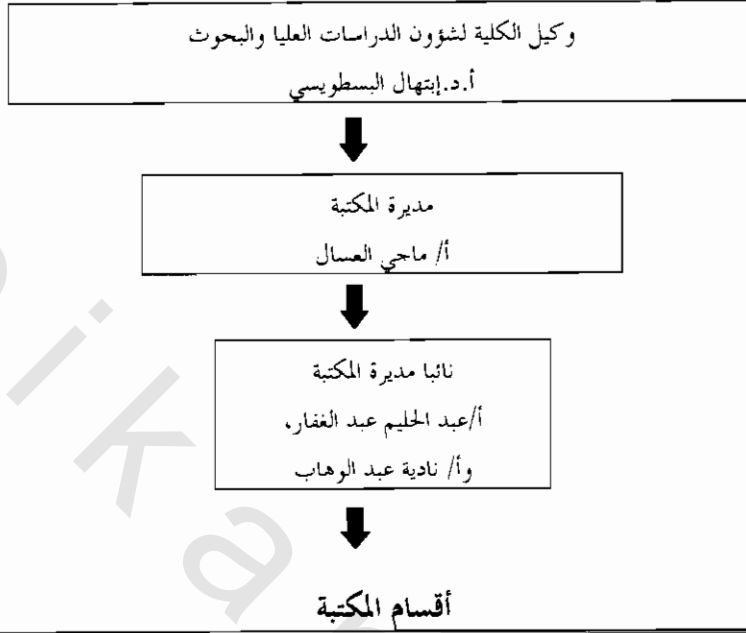
١٠/٣/٤ قام العاملون من ذوي المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة بالعمل بالمكتبة خير قيام أثناء وجود زملائهم بالدورة التدريبية.

١١/٣/٤ أقبل المتدربون من ذوي المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة (بنسبة ٩٩%)، على تعلم استخدام شبكة الوب للبحث عن المعلومات، كما أظهروا مهارة في ذلك.

١٢/٣/٤ أظهر بعض المتدربين من ذوي المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة حرصاً على تعلم استخدام النظام الآلي للمكتبة (نظام المستقبل)

١٣/٣/٤ تم تبادل عناوين البريد الإلكتروني مع المتدربين من ذوي المؤهلات العليا، وقد قام بالتواصل معي حتى الآن كل من: ماجي العسال، وإنجي سنجر، وعادل جميل.

شكل (٢)
الهيكل الإداري المقترح



قسم الرسائل الجامعية	قسم الدوريات	قسم خدمات المعلومات النووية	قسم خدمات المعلومات المعمارية	قسم خدمات المعلومات الميكانيكية والكيميائية	قسم خدمات المعلومات الكهربائية والمدنية والرياضية والفيزيائية والآلات الحاسبة	قسم العمليات الفنية	قسم التزويد
رئيس القسم تحية عبد الغني	رئيس القسم عطيات محمد سالم	رئيس القسم ماجدة أحمد وهيب	رئيس القسم عزة فؤاد بكري	رئيس القسم سناء فؤاد	رئيس القسم زينب عبده	رئيس القسم حسن حجي	رئيس القسم دعاء عبد الرؤوف
المساعدون فاتن حنفي	المساعدون نديرة صبحي ماجدة عبد الباري	المساعدون هالة سليمان هالة أحمد عبد المنعم فاطمة عبد الفتاح	المساعدون هالة نيازي داليا قباري عصمت محمد سالم	المساعدون إيمان محمد صبحي رشا محمد نصر سوزان احمد مخلوف ماجدة عبد المنعم	المساعدون إنجي سنجر عادل جميل محمد ابراهيم شحاتة شريف تحسين صباح أحمد يونس، سناء غنيم	المساعدون وفاء فرج	المساعدون علاء السباعي منى احمد الجيار

ك- تدريب المكتبيين للتعامل مع أحدث التكنولوجيات والممارسات الفنية التي تخص المكتبات.

ل- تحليل جميع مخرجات نظم المكتبة من بيانات وتقارير للخروج بمؤشرات عامة تعبر عن أداء المكتبة بجميع أقسامها.

م- تقديم تقارير دورية لإدارة الجامعة عن سير جميع العمليات والإجراءات الفنية في كل أقسام المكتبة مع إحصاءات شاملة لكافة أنشطته.

ن- تسويق خدمات المكتبة.

ش- "الاهتمام بتشجيع العمل الجماعي والحرص عليه بدلاً من الأعمال الفردية التي تؤدي إلى التنافس الفردي والانشغال بالصراعات الداخلية، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين العاملين، وتحسين مناخ العمل وعدم التحيز في توزيع الأعمال على العاملين بالمكتبة" (حسن. مصدر سابق، ٢٥١)

٢- قسم التزويد: وهو المسئول عما يلي:

أ- وضع سياسة محددة للاختيار.

ب- إعداد قائمة تضم الخدث مما صدر في تخصصات الكلية (ليس فقط من قوائم الناشرين، وإنما من متاجر الكتب الإلكترونية المتاحة عبر الوب، وغير ذلك من أدوات الاختيار)

ج- اختيار ما سوف يتم شراؤه بمساعدة السادة أعضاء هيئة التدريس ولجنة المكتبة.

د- تسجيل المقتنيات الجديدة.

أما عن مهام الأقسام فيُتترح أن تكون كالتالي:

١- الإدارة: وهي المسئولة عن المهام التالية:

أ- استغلال الموارد البشرية والمادية والتجهيزية في تحقيق أهداف ورؤية المكتبة

ب- الإشراف على كافة العمليات والخدمات المكتبية.

ج- وضع السياسات والخطط المستقبلية واللوائح التي تكفل تحقيق أهداف المكتبة وأرقام الأداء المستهدفة.

د- الإشراف الإداري على جميع أقسام المكتبة واتباع أسلوب الإدارة بالأهداف من أجل التنمية المستدامة للمكتبة.

هـ- تحديد الموازنة المالية السنوية للمكتبة.

و- تحديد الموازنة المالية في الخطط قصيرة المدى، وطويلة المدى.

ز- ضبط الجودة في جميع العمليات والإجراءات الفنية في كل أقسام المكتبة.

ح- وضع خطط التعاون مع مكتبات المؤسسات والجهات العلمية الأخرى.

ط- مراعاة حقوق الملكية الفكرية المعنوية والمادية للمؤلفين وقانون حقوق الطبع وخاصة في البيئة الرقمية.

ي- التنسيق المستمر مع إدارة التقنية للتطوير

والتحديث المتواصل في بنية وتركيبه نظام المكتبة بحيث يخدم كافة متطلبات

المكتبة ومستفيديها.

مهام العاملين:

أ- تقوم ماجي العسال بالإدارة بمساعدة عبد الحليم عبد الغفار، ونادية عبد الوهاب، مع ضرورة مراعاة المساواة في التعامل مع العاملين سواء كانوا من ذوي المؤهلات العليا أو المتخصصة، وتفجير طاقات هؤلاء العاملين من أجل تحقيق أعلى مستوى من الأداء في العمل.

ب- تقوم كل من: إيمان محمد صبحي، وهالة سليمان بخدمات البحث عبر الوب ومساعدة المستفيدين على ذلك.

ج- يقوم كل من: عادل جميل - بالإضافة إلى عمله كمُدخل بيانات إلى نظام المستقبل - ورشا محمد نصر بمساعدة المستفيدين على البحث عبر الوب.

د- يقوم كل من زينب عبده، وإيمان محمد صبحي، وهلة احمد عبد المنعم وسناء فؤاد بالخدمة المرجعية، كل في مكانه.

هـ- تقوم كل من إنجي سنجر، وإيمان محمد صبحي، ونديرة صبحي بخدمة الإحاطة الجارية.

و- تقوم وفاء فرج بخدمة حجز الكتب، بالإضافة إلى عملها بإدخال البيانات إلى نظام المستقبل.

ز- يقوم حسن حجي - تحت إشراف عبد الحليم عبد الغفار- بفهرسة وتصنيف الكتب الجديدة.

هـ- التعرف على أحدث الدوريات التي تصدر في مجال تخصصات الكلية للتعريف بها وتيسير الإفادة منها في المكتبة.

٣- قسم العمليات الفنية: وهو المسئول عن العمليات التالية:

أ- الفهرسة الوصفية.

ب- الفهرسة الموضوعية.

ج- التصنيف.

د- التشفيف.

هذه العمليات يمكن أن تتم بالطرق اليدوية، بالإضافة إلى الاستعانة بنظام المستقبل لإدارة المكتبات الجامعية التابع للمجلس الأعلى للجامعات المصرية.

٤- قسم خدمات المعلومات: وهو المسئول عن تقديم شتى الخدمات التي تلي احتياجات المستفيدين من المكتبة مثل:

أ- خدمة الإعارة الداخلية والخارجية (وتتضمن خدمة حجز الكتب)

ب- الخدمة المرجعية.

ج- خدمة الإحاطة الجارية.

د- خدمة البث الانتقائي للمعلومات.

هـ- خدمة البحث البيوجرافي من خلال شبكة الوب.

و- خدمة توصيل مصادر المعلومات عبر البريد الإلكتروني.

ز- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة والبحث عبر مواقع شبكة الوب.

ح- التصوير.

قطر، وفوق كل هذا فهو شخص جاد ودبلوماسي في نفس الوقت يتمتع بهيبة وحكمة، كما لاحظت الباحثة أنه محبوب من العاملين ... مما يؤهله لإدارة مكتبات الكلية بمجدارة.

٥/٤ بعد الانتهاء من هذه الدورة حرصت الباحثة على استمرار مراسلة العاملين بالبريد الإلكتروني لإمدادهم بالجديد في التخصص عبر شبكة السوب وغيرها، ودعوتهم للندوات المتخصصة التي يعقدها قسم المكتبات بالإسكندرية، واستقبال أية استفسارات أو حل أي مشكلات قد تعرض لهم أثناء تطبيق ما درسوه بالدورة التدريبية الأولى (أنظر الملاحق ٤-٧) وكذلك تمثنتهم في الأعياد للمزيد من خلق جو الود والتآلف بين فريق العمل ككل؛ وقد طلبت الأستاذة الدكتورة ابتهاج من الباحثة أن تضم سيادتها لقائمة المراسلة حتى تطلع على الجديد في مجال المكتبات والمعلومات مثلهم .

٦/٤ اتفقت الباحثة مع المسئولة عن تدريب المكتبيين بمكتبة الإسكندرية الجديدة (الأستاذة أميرة حجازي) على إلحاق عدد من المكتبيين -الماهرين باستخدام الحاسب الآلي - بمكتبات كلية الهندسة بورشة عمل استخدام مارك ٢١ التي تكونت من تسع محاضرات نظرية وعملية، واستمرت من ٣ إلى ٣١ مايو ٢٠٠٩ .

٧/٤ وافقت الأستاذة الدكتورة ابتهاج على إنشاء "مكتبة أمناء المكتبة"، وبعد موافقة الأستاذ

ح- تقوم عطيات محمد سالم بخدمة الباحثين عن مقالات الدوريات المطبوعة والإلكترونية، والإشراف على تكثيف هذه الدوريات.

ط- تقوم نديرة صبحي بخدمة البحث عن الجديد في الدوريات الإلكترونية الهندسية على شبكة الإنترنت، وفي قواعد البيانات العالمية، وعمل سجل آلي ومطبوع ببيانات هذه الدوريات.

ي- تقوم كل من هالة نيازي وداليا قباري بتنظيم والإشراف على عقد الندوات العلمية التابعة لمكتبة الكلية بالإضافة إلى مهامهم الرئيسة.

ك- يكون محمد ابراهيم شحاتة مسئولاً عن "مكتبة أمناء المكتبة"، وتسجيل استعاراتهم منها، مع عمل إحصائية بهذه الاستعارات.

ل- يقوم كل من شريف تحسين، و صباح أحمد يونس، و سناء غنيم بتجميع أبحاث أساتذة الكلية سواء المقدمة إلى الندوات أو المؤتمرات وترتيبها، ووضعها في ملفات تمهيدا للإفادة منها في المكتبة، هذا بالإضافة إلى المهام الأساسية التي يقومون بها كمتاولين.

٤/٤ حرصت الدكتورة ابتهاج - مشكورة - على العمل بما جاء من توصيات في دراسة الحالة، والتقرير المقدم لها، ولعل أهمها أن يكون المدير أحد المتخصصين في المكتبات والمعلومات، وحرصاً على مشاعر المدير الأستاذة ماجي العسال؛ فقد تم تعيين الأستاذ عبد الحليم عبد الغفار نائباً لمدير المكتبة، وهو أحد خريجي قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإسكندرية عام ١٩٨٧، ولديه خبرة في إدارة المكتبات في دولة

،أيقظ قدراتك واصنع مستقبلك، سيطر
على حياتك .

٨/٤ أقبل العاملون على قراءة هذه الكتب،
ولكن اللقاء الشهري لم ينعقد حتى وقت
كتابة هذه، لعدم رغبة العاملين في البقاء
بالكلية بعد انتهاء مواعيد العمل.

٩/٤ حرصت الباحثة على أن تزور المكتبة محل
الدراسة بين الحين والآخر للمتابعة، حيث
أما لم تكن متفرغة لمشروع التطوير
وكانت الأستاذة الدكتورة ابتهاج تراسلها
عند اللزوم لتخبرها بالأشياء الجديدة
المطلوبة، ومن هذه الأشياء عمل دورة
جديدة (أنظر الملحق رقم ٨)

١٠/٤ في أغسطس ٢٠٠٩ قدمت الباحثة جدولاً
مقترحاً لدورة تدريبية ثانية للعاملين؛ وبعد
موافقة الأستاذة الدكتورة ابتهاج والأستاذ
الدكتور عميد الكلية، ثم الاتفاق مع
المحاضرين والتنسيق بين مواعيدهم تم عقد
هذه الدورة في الفترة: ١٩-٢٩ من شهر
أكتوبر ٢٠٠٩.

الدكتور عميد الكلية تم تكوين نواة لهذه
المكتبة من كتب مهداة من مؤلفيها وقد
تضمنت -حتى كتابة هذه السطور -
العناوين التالية: دراسات وبحوث في
تكنولوجيا المعلومات، علم المعلومات
وتطبيقاته في البيئة الرقمية، صناعة النشر
وآفاق المستقبل، المكتبات العربية وآفاق
تكنولوجيا المعلومات، التدريب العملي
الإبداعي للمكتبيين والدارسين بأقسام
المكتبات و المعلومات، النصوص الإنجليزية
المتخصصة للمكتبيين والدارسين بأقسام
المكتبات و المعلومات، استخدام الحاسب
الآلي في المكتبات ومراكز المعلومات
العربية، التكشيف والاستخلاص: المفاهيم
الأسس التطبيقات، أساسيات التكشيف
والاستخلاص بين النظرية والتطبيق،
المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها
إدراجها خدمتها وتسويقها، قائمة رؤوس
الموضوعات للمكتبات ومراكز المعلومات،
قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية، مجلة بحوث
علم المكتبات والمعلومات : العدد الأول
والثاني ٢٠٠٩، المفاتيح العشرة للنجاح

جدول (٣)

أعمال الدورة الثانية لتطوير قدرات العاملين بمكتبات كلية الهندسة - جامعة الإسكندرية

اسم المحاضر	موضوع التدريب
د.حسن الخناوي مدير إدارة التوثيق بجامعة الإسكندرية	نظام المستقبل لإدارة المكتبات الجامعية (نظري + تطبيقي)
د.حسن الخناوي مدير إدارة التوثيق بجامعة الإسكندرية	تطبيق معايير الجودة في إدارة المكتبات الجامعية
أ.هاجر بيومي المعيدة بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة الإسكندرية	تكشيف الدوريات
د.متولي النقيب المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة المديفة	مصادر المعلومات الرقمية
د.حسن الخناوي مدير إدارة التوثيق بجامعة الإسكندرية	مهارات البحث على شبكة الرب
د.هال فؤاد المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة المديفة	الميتا داتا
الأستاذ الدكتور محمد سعيد أبو جبل الأستاذ بقسم الآلات الحاسبة بكلية الهندسة	إنشاء قواعد البيانات
د.هال فؤاد المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة المديفة	المكتبات الرقمية
د.متولي النقيب المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة المديفة	ضبط جودة بطاقات الفهرسة وفقاً لمعايير مارك

ومن إيجابيات هذه الدورات أيضاً - بفضل الله تعالى - أن الخلافات بين العاملين بالمكتبة - التي اشتكت منها الأستاذة الدكتورة ابتهاج عند بدء هذا المشروع - لم تعد موجودة !!

كما كانت من نتائجها الإيجابية تفعيل الإفادة من إمكانات نظام المستقبل الذي كان يُستخدم فقط للمساعدة على الفهرسة والتصنيف، وإدخال بيانات مقتنيات مكتبات الكلية على النظام، والبحث عبر قواعد البيانات؛ حيث تم مساعدة العاملين على الإفادة من هذا النظام في الجرد الآلي، وخدمة الإحاطة الجارية، والتزويد

كانت الدورة الثانية - بفضل الله تعالى - أكثر نجاحاً، ومما ساعد على نجاحها أن الأستاذة الدكتورة ابتهاج افتحت الدورة بكلمة قامت فيها بتشجيع العاملين والشد من أزرهم، كما ساعد أيضاً على نجاحها أن العاملين كانوا قد بدأوا يعتادون جو الدراسة ويستمتعون بالمنافسة الشريفة، كما زادت العناية بالعاملين من ذوي المؤهلات المتوسطة، مما زاد من سعادتهم وحماسهم للدراسة، كما صارت علاقة العاملين بالمحاضرين أكثر وداً وتآلفاً، بعد أن لمسوا التأثير الإيجابي لهذه الدورات على تطورهم شخصياً ومهنياً .

- الحاجز النفسي بين الكثير من المصريين بشكل عام واللغة الإنجليزية لأسباب كثيرة.
- ارتفاع تكلفة دراسة اللغة الإنجليزية.

وقد حاولت الباحثة أن توضح أن التعامل بالإنجليزية من الأمور الضرورية للمهنة سواء لحضور المؤتمرات أو القراءة بهذه اللغة في التخصص، أو لخدمة المستفيدين ممن لا يتحدثون العربية، أو للتواصل مع المتخصصين العالميين عبر الوب، كما أهدت لمكتبهم المتخصصة كتاباً بعنوان: "النصوص الإنجليزية المتخصصة للمكتبيين والدارسين بأقسام المكتبات والمعلومات" وطلبت من الجميع الاطلاع على الفصل الأول منه وهو المكتوب باللغة العربية وفيه الكثير من التشجيع على دراسة اللغة الإنجليزية، مع الإشارة إلى عناوين بعض مواقع الوب التي تساعد على التعلم الذاتي لهذه اللغة، كما اقترحت عليهم أن يتم تدريس اللغة الإنجليزية لهم جميعاً في كليتهم ما يوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد.

١٢/٤ بعد موافقة إدارة الكلية كان البحث - عمّن يوافق العمل بهذه المهمة - مضمناً نظراً لانشغال مدرسين اللغة وتطلعهم إلى رواتب أعلى مما سوف يحصلون عليه من الكلية، حتى أن أحدهم بعد الموافقة والحضور إلى الكلية، اعتذر فجأة، بينما اعتذرت أخرى بعد الموافقة وإجراء امتحان تحديد المستوى للعاملين، أنظر الجدول التالي:

الإلكتروني، والاطلاع على نصوص الرسائل الجامعية، وأبحاث أعضاء هيئة التدريس المتاحة عبر النظام.

١١/٤ لاحظت الباحثة أثناء التدريس للعاملين ضعف المستوى العام في اللغة الإنجليزية، وللتأكد من ذلك طلبت منهم إرسال السير الذاتية الخاصة بهم على بريدها؛ وبعد الاطلاع عليها تبين ان واحدة منهم فقط هي المهتمة باللغة الإنجليزية، فطلبت الباحثة من الأستاذة الدكتورة ابتهاج ان تشجعهم على دراستها بأنفسهم وأن المتفوق منهم ستكون لديه فرصة لترشيحه لمنحة دراسية متخصصة في المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية بالتعاون مع مركز البحوث والدراسات الأمريكية بالإسكندرية التابع للسفارة الأمريكية.

وكما توقعت الباحثة، فقد لقد لاقى هذا الاقتراح الرفض من الكثير من العاملين، للأسباب التالية:

- ذكر العاملون أنهم علسى وعي تام بالمصطلحات الإنجليزية المتعلقة بالعلوم الهندسية وأنهم لا يحتاجون في عملهم لأكثر من ذلك.
- تخوف العاملين من البقاء بالعمل أكثر من الوقت العادي للدوام.

جدول (٤)

كشف بدرجات تحديد مستوى العاملين بالمكتبات في اللغة الإنجليزية

كشف بأسماء العاملين بالمكتبات
بمستوى اللغة الإنجليزية

المكتبة	الأسم	مستوى اللغة
المكتبة الرئيسية 1	السيدة / ماجى العسال مدير عام	مؤهل عالى
	السيدة / زينب مختار مدير عام	مؤهل عالى
	السيد / محمد شحاتة مدير عام	مؤهل متوسط
	السيد / حسين حجي اولى	مؤهل عالى
	السيدة / منى الجيار اولى	مؤهل متوسط
	السيدة / سناء عظيم اولى	مؤهل متوسط
	السيد / شريف تحسين اولى	مؤهل متوسط
	السيدة / سوزان مخلوف اولى	مؤهل متوسط
	السيد / عبد الحليم عبد الغفار ثانية	مؤهل عالى
	السيد / علاء السباعي ثانية	مؤهل عالى
	السيدة / صباح يونس ثانية	مؤهل متوسط
	السيدة / وفاء فرج ثالثة	مؤهل عالى
	الآنسة / انجي محمد ثالثة	مؤهل عالى
	السيدة / رشا نصر ثالثة	مؤهل عالى
	السيد / عادل جميل ثالثة	مؤهل عالى
المكتبة الرئيسية 2	السيدة / سناء فواد اولى	مؤهل عالى
	الآنسة / نادية عبد الوهاب اولى	مؤهل عالى
	السيدة / ماجدة عبد المنعم ثانية	مؤهل متوسط
	الآنسة / ايمان صبحي ثالثة	مؤهل عالى
مكتبة عمارة	السيدة / عزة بكري اولى	مؤهل عالى
	السيدة / نديرة صبحي اولى	مؤهل عالى
	السيدة / عصمت سالم اولى	مؤهل متوسط
	السيدة / داليا قباري ثانية	مؤهل عالى
مكتبة نووية	الآنسة / هالة سليمان ثانية	مؤهل عالى
	الآنسة / فاطمة عبد الفتاح ثانية	مؤهل متوسط
	الآنسة / نهلة عبد المنعم ثالثة	مؤهل عالى
مكتبة الدوريات والرسائل	السيدة / تحية عبد الغنى مدير عام	مؤهل عالى
	السيدة / عطيات سالم اولى	مؤهل عالى
	السيدة / دعاء عبد الرؤوف اولى	مؤهل عالى
	السيدة / فاتن حنفي اولى	مؤهل متوسط

مديرة المكتبات
مجلس العسال

وبعد هذه النتيجة تم تقسيم العاملين إلى مستويين (حيث المستوى الثاني هو المتقدم)، كما هو موضح

بالتالي:

جدول (٥)

أسماء العاملين بالمستويين لدراسة اللغة الإنجليزية

أسماء السادة الموظفين المؤهلين للمستوى الاول

المكتبة	1. /وفاء فرج ابراهيم
المكتبة	2. /علاء كمال السباعي
المكتبة	3. /حسن احمد حجي
المكتبة	4. /منى احمد ابراهيم
المكتبة	5. /عبد الحلیم محمد عبد الغفار
المكتبة	6. /عادل جميل عبده
المكتبة	7. /نادية محمد عبد الوهاب
المكتبة	8. /فاتن حنفي

أسماء السادة الموظفين المؤهلين للمستوى الثاني

المكتبة	1. /ايمان صبحي محمد
المكتبة	2. /رشا محمد نصر
المكتبة	3. /نديرة صبحي محمد
المكتبة	4. /هالة سليمان السيد
المكتبة	5. /نهلة احمد حسن
المكتبة	6 - ١ نجى محمد

بعد ذلك اجتهدت الباحثة لإيجاد مدرس يوافق على التدريس بأجر رمزي يتناسب مع الإمكانيات المتاحة، وتم الاستقرار على أحد طلاب الكلية الذي يدرس بقسم الحاسب الآلي والاتصالات (أحد الأقسام بالبرامج الخاصة)، كما أنه أحد خريجي نظام التعليم البريطاني IGCSE، ولديه خبرة في تدريس الإنجليزية لمدة سنتين بالمركز المصري الأمريكي بالإسكندرية.

بعد إجراء مقابلة للمدرس المقترح مع الأستاذة الدكتورة ابتهاج، وموافقتها عليه تم إصدار أمر مباشر من الأستاذة الدكتورة

ويلاحظ أن العاملين من الحاصلين على الشهادات المتوسطة قد انسحبوا جميعاً من دراسة اللغة الإنجليزية ما عدا اثنتين فقط هما : فاتن حنفي ، ومنى أحمد ، كما انسحب بعض العاملين من حاملي الشهادات العليا لكبر سنهم ، وهما : تحية عبد الغني ، وعطيات سالم ، ومن الملاحظ أيضاً أن كل المنسحبين من الدراسة حصلوا على درجات منخفضة جداً في امتحان تحديد المستوى ، وقد يكون السبب أيضاً هو ضآلة مرتباتهم ، مع ارتفاع تكلفة الدراسة بالنسبة لهم .

مكتبات كلية الهندسة، حيث كانت تقوم بتدريس مقرر التدريب العملي في المكتبات الجامعية والمتخصصة لطلاب الفرقة الرابعة، فتم توزيع الطلاب على كل كليات الجامعة التي وافقت على التدريب لديها، وتم اختيار عدد خمسين طالباً وطالبة لكلية الهندسة، وكانت المهام المطلوبة منهم هي: عمل تقرير عن واقع المكتبة المدروسة، ثم عمل تسويق لخدمات مكتبات الكلية، وتقديم خدمة مرجعية للمستفيدين، والقيام بخدمة الدوريات الإلكترونية في مكتبة الدوريات؛ وذلك بعد أن درس الطلاب -نظرياً- كيفية القيام بهذه المهام.

١٥/٤ تم التدريب العملي في كلية الهندسة بإشراف آلاء جعفر الصادق المعيدة بالقسم التي قامت -بالإضافة إلى ما قام به الطلاب من أنشطة تسويقية- بالإفادة من تقنيات الوب ٢ في التسويق لمكتبات الكلية، فقامت بتصوير المكتبة الرئيسة وأقسامها وعرضت خدماتها، كما قامت بتصوير جزء من نشاط الطلاب (وهو نشاطهم في مكتبة الهندسة النووية) ووضعت كل هذه الصور على موقع يوتيوب، ومنها العرضين المتاحين على الرابطين التاليين:

<http://www.youtube.com/watch?v=r8fjmmU14Z8>,

<http://www.youtube.com/watch?v=Trp9ARcUJxE>

وقد أفادت مكتبات الكلية من مجهودات الطلاب حيث قدموا خدمة مرجعية حقيقية،

ابتهال بأن دراسة اللغة الإنجليزية للعاملين بالمكتبة أمر إجباري ويتم بعد انتهاء العمل ولمدة ساعة ونصف مرتين أسبوعياً.

وقد اتفقت الباحثة مع المدرس على أن يقوم بتدريس المهارات الأربع لهذه اللغة وهي: الاستماع، والتحدث، والقراءة، والكتابة. وباستخدام الحاسب الآلي مع إمكانات الوسائط المتعددة وحجز قاعة مجهزة بجهاز عرض البيانات كانت دراسة اللغة للعاملين بالمكتبة أمر ميسر وممتع.

وقد تمت الدراسة اعتباراً من ٢٠١٠/١/١٣ لمدة ثلاثة أشهر أعقبها استراحة لمدة أسبوعين ثم بدأت الدورة الثانية ولمدة ثلاثة شهور أخرى، درس فيها العاملون بكلتا المستويين لمدة مرتين في الأسبوع؛ وبعد انتهاء الدوريتين كان واضحاً أن العاملين بالمكتبة قد ازدادوا ثقة واعتزازاً بأنفسهم، ومن ثم سعادة وإقبالاً على العمل بجمّة أعلى.

وقد قامت إدارة الكلية بدفع ثمن الدورة للعاملين الذين يدرسون في المستوى المتقدم فقط تشجيعاً لهم (من ميزانية تطوير العاملين) أما الدارسين بالمستوى المبتدئ، فقد دفع كل منهم عشرين جنيهاً كل شهر؛ وأما المكافأة التي حصل عليها المدرس بعد انتهاء الدوريتين، فكانت من خلال وحدة الجودة والاعتماد نظراً لأنه طالب وليس مدرس ومن ثم فلم يكن ممكناً اعتباره منتدباً للتدريس، وقد تقاضى من الكلية (ثلاثمائة وخمسين جنيهاً) عن الستة أشهر التي قام فيها بالتدريس.

١٤/٤ في أبريل ٢٠١٠ رأت الباحثة تفعيل الإفادة من مجهودات طلاب قسم المكتبات بجامعة الإسكندرية في المساعدة على تطوير

من الكشاف لإتاحته للاستخدام وتفعيل الفائدة منه .

١٧/٤ في شهر أغسطس ٢٠١٠ تم الاتفاق مع الأستاذة ابتهاج علي تدريب المتفوقين تكنولوجياً من العاملين بالمكتبات على الخدمات التالية: : البث الانتقائي للمعلومات والإحاطة الجارية ، والخدمة المرجعية الإلكترونية، وخدمة الدوريات الإلكترونية.

وقد تم اختيار كل من نديرة محمد صبحي أمينة مكتبة قسم العمارة (أخصائي أول مكتبات)، وإيمان محمد صبحي (أخصائي مكتبات ثالث بالمكتبة الرئيسية)، وإنجي سنجر (أخصائي مكتبات ثالث بالمكتبة الرئيسية)؛ أما القائمون بالتدريب فكانوا كما يلي:

١- غدير مجدي عبد الوهاب، أخصائية الخدمة المرجعية (تحت التمرين) بمكتبة الإسكندرية، وطالبة ماجستير

٢- مروة محمد محمود، طالبة ماجستير

٣- محمد يوسف أحمد (أحد خريجي قسم المكتبات والمعلومات عام ٢٠١٠)

٤- أحمد حسين عبده حسين (أحد خريجي قسم المكتبات والمعلومات عام ٢٠١٠)

٥- أسماء أبو بكر السيد (أحد خريجي قسم المكتبات والمعلومات عام ٢٠١٠)

٦- شيماء أحمد يسري (أحد خريجي قسم المكتبات والمعلومات عام ٢٠١٠)

وذلك تحت إشراف الباحثة التي اختارهم وفقاً لتفوقهم الدراسي وتميزهم الأخلاقي، وقد

وقاموا بعمل خطة تسويقية كاملة لمكتبات الكلية) التفاصيل على الرابط التالي):

http://alexlisdept.blogspot.com/2011/05/blog-post_06.html

كانت نتيجة هذه الخطة: عمل اللافتات المطويات التي تعرف بخدمات المكتبة وتوضح أهمية الكتب والمكتبات والقراءة، وإنشاء موقع على شبكة الويب <http://maktaby.hooxs.com> وكذلك إنشاء مجموعة على شبكة

الفيسبوك <http://www.facebook.com/group.php?gid=112773428762493>

١٦/٤ وبالتزامن مع هذه الأنشطة رأت الباحثة

الإفادة من إمكانات طلاب الفرقة الثالثة

بالقسم - الذين يدرسون معها مقرر

التكشيف والاستخلاص - بتدريبهم عملياً

على تكشيف الدوريات، تدريباً يفيدهم

وفيد المجتمع في الوقت ذاته، فقررت أن

يقوموا جميعاً تحت إشراف الباحثة،

ومساعدة مجموعة من المعيدين وطالب

الدراسات العليا بتكشيف دوريات كليات

جامعة الإسكندرية، وكان منهم بالطبع

دورية كلية الهندسة، وبالفعل فقد قام

الطلاب بهذه المهمة؛ ولكنها احتاجت وقتاً

أطول من مدة النصف الثاني من العام

الدراسي، فتم إكمال العمل بهذا المشروع

في العطلة الصيفية ، وبعد الانتهاء من

كشاف دورية كلية الهندسة تم إعطاء

الطلاب المشاركين والمشرفين عليهم

شهادات تفيد اشتراكهم بهذا المشروع،

كما تم إهداء المكتبة الرئيسية بالكلية نسخة

المهمة ، وأعلنت لدى أساتذة الكلية أن هناك لقاء هام عقب مجلس الكلية مباشرة، كان هذا اللقاء هدفه تعريف الأساتذة بالهدف من جمع بياناتهم ، وبجدية المكتبة في تقديم خدمتي الإحاطة الجارية والبت الانتقائي، وقد حضر اللقاء فريق العمل المكلف بجمع البيانات؛ وبعد هذا اللقاء والحصول على التصريح صارت مهمة جمع بيانات الأساتذة أيسر بكثير من ذي قبل.

١٨/٤ في أغسطس ٢٠١٠ طلبت الأستاذة الدكتورة ابتهاج من مديرة المكتبات الأستاذة ماجي أن تقوم بإعداد دليل للمكتبة يتم توزيعه على أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا كتسويق لخدمات مكتبات الكلية، وقد راجعته الباحثة وقامت بتتقيقه، ثم تم إخراجها في شكل جميل وتوزيعه مجاناً.

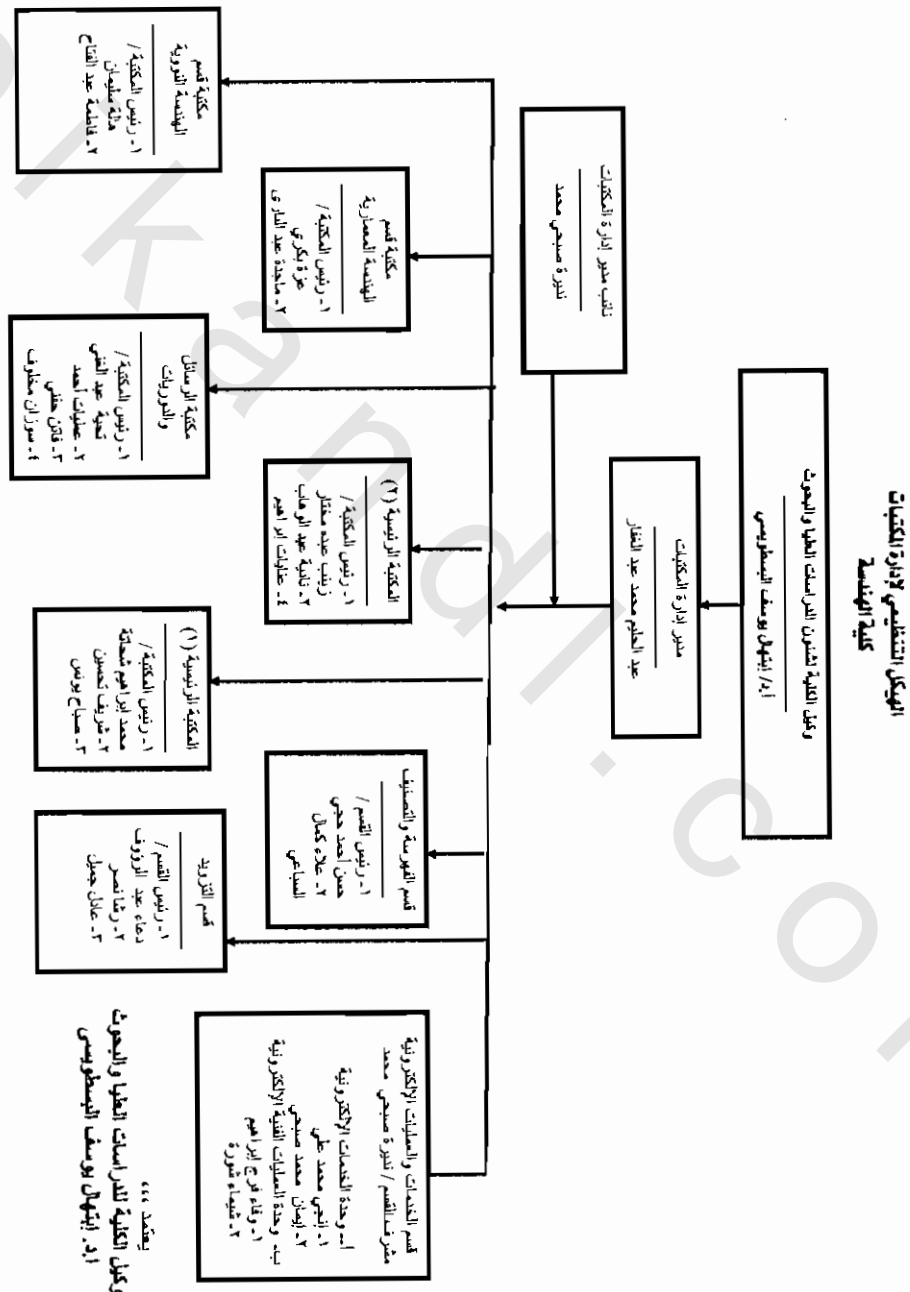
١٩/٤ في نفس الشهر طلبت الأستاذة الدكتورة ابتهاج من الباحثة مواصفة قياسية تفيد العدد المثالي العاملين بالمكتبات الجامعية وفقاً للمعايير الدولية (أنظر الملحق رقم ١١)؛ فاستعانت الباحثة بالأستاذة الدكتورة يسرية عبد الحليم زايد أستاذ المكتبات والمعلومات بقسم الوثائق والمكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة الحاصلة على دورة تدريبية في تصميم البرامج التدريبية للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات بالولايات المتحدة، يناير - يونية ١٩٨١ والتي تعمل كمقرر للجنة الفنية بالهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسي والجودة (دعاء ٢٠١١) فأشارت

وافقوا على العمل مقابل شهادة تقدير من إدارة الكلية، وبعد الاتفاق مع فريق العمل على المهام المطلوبة، تم تعيين غدیر كمشرفة - مساعدة للباحثة - على زملائها ، وتم إنجاز العمل في الخطوات التالية :

- البحث عن مواقع الوب التي تخصص في العلوم الهندسية
- البحث عن مواقع الوب التي تحتوي على الدوريات الإلكترونية الهندسية المجانية
- التدريب على أداء الخدمة المرجعية الإلكترونية، مع مكتبة الكونجرس وغيرها. وبعد مراجعة الباحثة لكل هذه الإنجازات التي قام بها المتدربون مع فريق العمل، تم اعتماد هذه القوائم وحفظها بالمكتبة للاستخدام في أداء الخدمة المكتبية.
- تصميم استمارة لجمع بيانات أعضاء هيئة التدريس تمهيداً للقيام بخدمة البت الانتقائي (أنظر الملحق رقم ٩) وتم توزيع فريق العمل على أقسام الكلية، ثم توجه الجميع إلى أعضاء هيئة التدريس، ولكنهم عانوا كثيراً من بعض الذين تعجبوا من إمكانية وجود مثل هذه الخدمة في مكتبات مصر، وغيرهم ممن رفض التعاون، وغيرهم ممن تعجب أنهم يقومون بهذه المهمة بالبحر، فضلاً عن الذين طلبوا من فريق العمل تصريحاً يسمح لهم بجمع هذه البيانات ؛ فلما زادت المعاناة وأوشك العمل أن يتوقف، توجهت الباحثة إلى الأستاذة الدكتورة ابتهاج بطلب لعمل تصريح رسمي لفريق العمل (أنظر الملحق رقم ١٠) ، فتنفصلت بتكليف مدير المكتبة بالقيام بهذه

سيادتها على الباحثة بالإفادة من الموصفة (ISO 11620:2008E)، وأهدتها نسخة منها، كما استعانت الباحثة بالمصدر التالي: (Poll 2007, 82-87) خاصة فيما يتعلق بالعامين بالمكتبة "Staff Per Capita"، وبعد ذلك قامت الأستاذة الدكتورة ابتهاج

بعمل هيكل تنظيمي جديد للعاملين بمكتبات الكلية، وفقاً لتوصيات الباحثة - قدر المستطاع - وأرسلته بالبريد الإلكتروني للباحثة (أنظر الملحق رقم ١٢) ويمكن تلخيص هذا الهيكل في الشكل التالي:



وإرسال المظلوب إلى عاوين البريد الإلكتروني للمستفيدين؛ ولكن من وقع عليه الاختيار - وهو أحد أعضاء هيئة التدريس بقسم الحاسب الآلي بالكلية- انشغل ولم يقم بالمهمة، وبعد مرور حوالي خمسة شهور على ذلك اتفقت الباحثة مع إدارة المكتبة على الاستعانة بمبرمج خاص يقبل أن يتقاضى أجراً معقولاً حتى يمكن الإسراع بتقديم خدمتي: الإحاطة الجارية والبت الانتقائي، حيث أن خدمة الإحاطة الجارية التي تقدم من خلال نظام المستقبل غير كافية لأن البرنامج الخاص بها لا يستقبل كل بيانات الكتب الجديدة التي يدخلها العاملون لأن السعة المخصصة محدودة؛ من ناحية أخرى فإن هذا النظام لا يسمح إلا بإدخال البيانات البيوجرافية فقط وليس صور أغلفة الكتب مثلاً؛ ومن ثم كان لابد من عمل برنامج خاص بالمكتبة لتفعيل هذه الخدمة. وقد وقع الاختيار على أحد خريجي قسم المكتبات والمعلومات من ذوي الخبرة في البرمجة، ولكن حتى كتابة هذه السطور لم يتم تصميم هذا البرنامج.

٢٢/٤ في شهر ديسمبر اقترحت الباحثة دورة رابعة وكان من المقرر تنفيذها في شهر يناير، وبسبب ظروف البلاد في ذلك الشهر وما بعده، لم يتم عقد هذه الدورة حتى كتابة هذه السطور؛ وكان الجدول المقترح هو التالي:

وبعد ذلك أرسلت السيدة ماجي العسال للباحثة مدير عام المكتبات توصيفاً لوظائف العاملين لمراجعتها، وقد تم هذا التوصيف بناء على توصيات الباحثة قدر ما سمحت به ظروف ولوائح العمل. (أنظر الملحق رقم ١٣).

٢٠/٤ بعد تقاعد الأستاذة ماجي العسال في شهر أكتوبر ٢٠١٠ تم تعيين الأستاذ عبدالحليم مديراً للمكتبة، والأستاذة نديرة صبحي - وهي أحد أكفأ العاملين بالمكتبة محل الدراسة- نائبا للمدير كانت هذه هسي أول مرة تدار فيها مكتبات كلية الهندسة (وربما مكتبات الجامعة كلها) بواسطة متخصص في المكتبات والمعلومات، فضلاً عن كون نائب المدير أيضاً متخصصاً في المكتبات والمعلومات. وهو إنجاز عظيم يشير إلى نجاح مشروع التطوير.

بعد ذلك تم الاتفاق على أن يقدم هذه الخدمات (البت الانتقائي للمعلومات، والإحاطة الجارية، والخدمة المرجعية الإلكترونية، والدوريات الإلكترونية) الموظفون الذين تدرّبوا عليها عملياً (وهم الذين أوصت بهم الباحثة في التقرير الأول)، ماعدا الأستاذة نديرة التي أصبحت نائبا للمدير العام للمكتبات.

٢١/٤ بعد الانتهاء من تجميع بيانات أعضاء هيئة التدريس، تم تخزين بيانات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في قاعدة بيانات خاصة بمكتبة الكلية، وتبقى فقط عمل برنامج خاص يتولى مضاهاة البيانات

مقترح لجدول أعمال الدورة الرابعة لتطوير قدرات العاملين بمكتبات

كلية الهندسة - جامعة الإسكندرية يناير ٢٠١١

اسم المحاضر	موضوع التدريب
غدير مجدي عبد الوهاب أحصائي خدمة مرجعية - تحت التمرين - مكتبة الإسكندرية طالبة ماجستير في موضوع الدروبوت الإلكترونية	خدمات المعلومات الهندسية المتاحة بمكتبة الإسكندرية الجديدة
د. مها لؤي المدرس بقسم المكتبات والمعلومات - جامعة الإسكندرية	المراجع الإلكترونية
أحمد حسين ليسانس آداب - قسم المكتبات والمعلومات مدرب تنمية بشرية	التغيير الإيجابي
أ/خالد المرادي رئيس قسم ترميم ومعالجة الكتب مكتبة الإسكندرية	حفظ وصيانة الكتب (محاضرة نظرية)
أ/خالد المرادي رئيس قسم ترميم ومعالجة الكتب مكتبة الإسكندرية	حفظ وترميم الكتب (ورشة عمل)
---	زيارة لمكتبة دمنهور (مبارك العامة سابقاً) بدمنهور للاطلاع على أحدث التكنولوجيا في مجال المكتبات

خاتمة

أولاً: النتائج:

مادية لا تكاد تُذكر (ثلاثمائة وخمسين جنيهاً
أجر مدرس اللغة الإنجليزية، ومثلهم تقريباً
للدارسين بالمستوى المتقدم بدورة اللغة
الإنجليزية، وبعض شهادات التقدير، بالإضافة
إلى تكلفة تطوير المبنى الجديد لمكتبة الكلية)،
هذه الإنجازات التي تمت - وفقاً للخطة التي
وضعتها الباحثة والمذكورة سالفاً - هي:

١/٢ تعزيز إدراك العاملين بالمكتبة بالحاجة إلى
تحسين الخدمات، وذلك من خلال أنشطة
تسويقية قام بها طلاب قسم المكتبات.

٢/٢ لفت انتباه العاملين إلى أهمية التركيز على
إرضاء المستفيدين الحاليين والمتوقعين تفعيلاً
لمبدأ الجودة الشاملة في التحول من التركيز

١- إن للمكتبة محل الدراسة الكثير من نقاط
القوة والضعف، كما أنها تتمتع بفرص تعينها
على تحقيق الجودة الشاملة أكثر بكثير من
التحديات التي تواجهها أثناء تحقيق هذا
الهدف.

٢- لقد تمكنت مكتبة كلية الهندسة محل الدراسة
- بفضل الله تعالى - من تحقيق الكثير من
الإنجازات - من خلال السعي لتقوية نقاط
الضعف، وتعزيز نقاط القوة في المكتبة محل
الدراسة - وذلك في خلال عامين بتكلفة

- ٦/٢ قياس أداء العمليات والوظائف بالمكتبة محل الدراسة، تم تقييم أداء العمليات والوظائف، وتصحيح مسار ما يحتاج منها مثل: إدارة المكتبة (أصبحت تتم وفق معايير الجودة الشاملة)، والاقتناء تم تدعيمه بالاقتناء الإلكتروني نشى مصادر المعلومات عبر الوب)، واجرد (أصبح يتم إلكترونياً)، والخدمات (أضيفت خدمات جديدة وهي الخدمة المرجعية الإلكترونية، والإحاطة الجارية والبث الانتقائي (جاري تنفيذهما) " حيث يعد تأسيس وتقديم خدمات جديدة أحد مقاييس النجاح في المكتبة (Talley 2011)
- ٧/٢ تطبيق عمليات حل المشكلات والأفعال التصحيحية وذلك من خلال زيارات الباحثة للمكتبة محل الدراسة بشكل دوري، وتواصلها مع العاملين عبر البريد الإلكتروني.
- ٨/٢ الحصول على مساندة والتزام إدارة المكتبة محل الدراسة بمنهج إدارة اجودة الشاملة ليس فقط وكيل الكلية، ولكن أيضاً مدير عام المكتبات سواء السيدة ماجي العسال، أو المدير التالي لها وهو الأستاذ عبد الحلیم وهو أحد خريجي قسم المكتبات والمعلومات.
- ٩/٢ تبني وتطبيق إدارة التغيير للمكتبة محل الدراسة
- ١/٩/٢ الإدارة (مسئوليتها: جدولة وتنظيم الأحداث والأفعال الملائمة لتقوية المشاركة الفعلية من كل العاملين في جهود إدارة الجودة الشاملة) حيث تم
- على جودة المنتج إلى التركيز على تحقيق رضا المستفيدين من المكتبة، وذلك من خلال توعية العاملين بأهمية ذلك، وتطوير قدراتهم شخصياً ومهنياً من خلال ثلاث دورات تدريبية على أحدث موضوعات علم المكتبات والمعلومات، ودورتين في اللغة الإنجليزية.
- ٣/٢ تحرير العمل من الأخطاء والمشكلات، من خلال إعادة ترتيب الهيكل الإداري وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، فضلاً عن تعويض قلة عدد المتخصصين في المكتبات والمعلومات بالمكتبة محل الدراسة من خلال الاستعانة بالمطوعين من طلاب وخريجي قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإسكندرية .
- ٤/٢ الإدارة عن طريق الوقاية من القصور أو حدوث معوقات للعمل، من خلال توعية العاملين أثناء الدورات التدريبية، وخاصة في محاضرات وورش عمل الإدارة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، وكذلك من خلال تأسيس مكتبة خاصة بأمناء المكتبات تشتمل على أحدث كتب التخصص بالإضافة إلى كتب التنمية البشرية، فضلاً عن تخصيص مبنى جديد لمكتبة واحدة للكلية تضم كل المكتبات المتفرقة (لا يزال العمل به مستمراً حتى وقت كتابة هذه السطور في يونيو ٢٠١١)
- ٥/٢ تحديد ثمن الوصول إلى تحقيق الجودة (هذه النقطة لم تستطع الباحثة إنجازها لأن معظم الإنجازات كانت بالعمل التطوعي.

بمسئولياتها خير قيام، وتفهمها واحترامها للتخصص، ومن ثم حرصها على أن يقوم بالتطوير متخصصون في علم المكتبات والمعلومات، وكذلك حرصها على أن تؤدي مكتبات الكلية دورها في تحقيق الكلية للجودة ومن ثم الاعتماد، ومرورها في التعامل مع شتى العقبات التي ظهرت أثناء العمل .

يلي ذلك تعاون مديرة المكتبة السابقة الأستاذة ماجي العسال، ثم المدير الحالي الأستاذ عبد الحلیم، ونائبته الأستاذة نديرة، وتعاون الزملاء الأفاضل القائمين بالتدريس في الدورات التدريبية، وكذلك تفعيل الإفادة من إمكانات طلاب قسم المكتبات والمعلومات.

يلي ذلك حُسن إدارة العاملين أثناء مشروع التطوير، فقد كانت الأستاذة الدكتوراة ابتهاج تتعامل معهم بحزم شديد، بينما كانت الباحثة تتعامل بود ولطف، كزميلة وليس كمديرة لمشروع التطوير كما حرصت على تشجيعهم وتحفيزهم، والتأليف بينهم بكل الوسائل المتاحة؛ وقد حقق هذا المزيج المعادلة التي أدت إلى تحقيق أهداف المشروع.

٤- لقد لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً وحيوياً في المساعدة على مواجهة الكثير من التحديات التي واجهها تطوير المكتبة محل الدراسة، ألا وهي: النقص الواضح في الميزانية، وقلة عدد ونوع المقتنيات وتقدم الكثير منها خاصة الدوريات؛ كما أفادت المكتبة محل الدراسة من إمكانات نظام المستقبل لتيسير إتاحة فهرس المكتبة عبر الوب، وكذلك في التصنيف والفهرسة بنوعيتها، فضلاً عن تطوير الخدمات عدداً ونوعاً، ومواصلة التعلم الذاتي للغة الإنجليزية

تعريف كل من العاملين (كتابة) بمهامه الوظيفية التي تخدم في النهاية أهداف ورؤية ورسالة المكتبة.

كما تم تدريب المتميزين منهم عملياً - داخل المكتبة- على أداء الخدمة المرجعية الإلكترونية عبر الوب، وكذلك التعرف على منتديات مواقع الوب في تخصصات الكلية، وخاصة وخاصة مواقع الدوريات الإلكترونية، مع الاحتفاظ بدليل لهذه المواقع.

٢/٩/٢ القياس (قياس المجالات المختلفة والتي تشمل على مؤشرات تختص بالمستفيدين الحاليين والمتوقعين) وقد تم جزء منها من خلال توزيع استمارات البث الانتقائي للتعرف على اهتمامات المستفيدين من اعضاء هيئة التدريس في شتى المجالات لموضوعية.

٣/٩/٢ التعليم (تخطيط وتنفيذ برامج التوعية والتدريب المستمر للعاملين والمستفيدين بكل المجالات والأوجه المختلفة المرتبطة بالجودة الشاملة) من خلال التدريب للعاملين بكل فئاتهم وأعمارهم فضلاً عن الزيارات الميدانية للمكتبات المتميزة، وكذلك تدريبهم على الفهرسة الآلية باستخدام معيار مارك بمكتبة الإسكندرية الجديدة، ثم عمل تسويق لخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة لدى مجتمع المستفيدين، سواء داخل الكلية أو عبر الوب.

٣- كانت أهم العوامل المساعدة على تحقيق تلك الإنجازات - بعد توفيق الله عز وجل وفضله- هي تعاون المسئول عن قطاع المكتبات بالكلية محل الدراسة وهي الأستاذة الدكتورة ابتهاج البسطويسى وقيامها

٢- من الضروري أن يتم تعيين - ولسو بعقد مؤقت - عدد مناسب من طلاب الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات، بمكتبة كلية الهندسة حيث "يعد زيادة عدد المتخصصين في المكتبات والمعلومات الذين يقدمون الخدمات المتخصصة أحد مقاييس النجاح في المكتبة" (Talley ,op.cit, 26)

٣- أن يتم تعيين ولو مهندس واحد بالمكتبة ليعين على تحقيق جودة الخدمات وخاصة الخدمة المرجعية

٤- أن يتم مد الجسور بين العاملين في المكتبة من جهة، والمستفيدين بشتى فئاتهم من جهة أخرى، وذلك من خلال الندوات والمحاضرات وغيرها من الأنشطة التسويقية وكذلك من خلال خدمتي الإحاطة الجارية والبت الانتقائي؛ من أجل الوصول لأعلى مستوى من الخدمة المكتبية التي تحقق رغبات واحتياجات المستفيدين.

٥- أن يتم تفعيل الإفادة من نتائج وتوصيات دراسة الماجستير للباحثة هبة دقيش التي لا زالت قيد البحث وتخطط للتعاون بين جميع مكتبات كليات الهندسة في مصر، وذلك في البيئة الرقمية.

٦- أن تستفيد المكتبة محل الدراسة - في المستقبل القريب بإذن الله تعالى - من إمكانات تكنولوجيا النانو التي تتيحها لمجال المكتبات والمعلومات مثل "تخزين وعرض البيانات، وإتاحة خدمات المعلومات ومحتويات الرقمية من خلال التليفون المحمول، وكذلك في تيسير الإعارة والجرد، والحفاظ على مقتنيات وأمن المكتبة" (أماني ٢٠١١)

من خلال مواقع الوب المختلفة، و الإفادة من خدمات الترجمة المتاحة عبر الوب؛ كما ساعد التواصل بالبريد الإلكتروني على التواصل مع العاملين ورفع همهم للتطوير، وإحاطتهم علماً بالجديد في التخصص، وسوف يظل يساعد في التواصل بين هؤلاء العاملين بعضهم ببعض داخل مباني المكتبة محل الدراسة حتى ينتهي إعداد المبنى الجديد للمكتبة؛ كما تمت الاستعانة بتقنيات الوب ٢ للتسويق للمكتبة محل الدراسة .

٥- إن مساعدة العاملين بالمكتبة على التغيير نحو الأفضل، سواء كانوا من كبار السن أو من متوسطي العمر، أو الشباب، أمر قابل للتحقيق على أرض الواقع؛ بشرط حسن التعامل معهم واحترامهم وإنزال كل منهم منزله وتقدير إمكاناتهم ومواهبهم وتوظيف هذه الإمكانيات والمواهب لمصلحة العمل. فمن بين ستة وثلاثين موظف اعتذرت موظفتان فقط عن التدريب، نظراً لقرب موعد إحالتهما للمعاش (بعد شهرين من وقت التدريب). والجميل أن فريق العمل بهذ المكتبات لا يزال مستمراً في التطوير.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة يمكن للباحثة الخروج بالتوصيات التالية:

١- ينبغي أن تسعى مكتبة كلية الهندسة إلى تحقيق أهداف الكلية والجامعة التي تنتمي إليهما، ولعل أهمها هو المساعدة على تحسين مستوى استيعاب طلاب الكلية للمقررات، وتطوير معارفهم، وكذلك المساهمة في تحقيق أهداف أعضاء هيئة التدريس التعليمية والبحثية.

المصادر الإنجليزية

- 1- Adebayo , E.L.2009."Quality Assurance and the Implication for the Management of University Libraries in Nigeria" Library Philosophy and Practice .Accessed June 18,2011.<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/adebayo.htm>
- 2- "Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students".2005.- Approved at ALA Annual Conference, June .Accessed June27,2011.<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/ulsundergraduate.cfm>
- 3- IFLA.2005. Quotations about Libraries and Librarians: Subject List .Accessed June 26,2011.<http://www.ifla.org/I/humour/subj.htm>
- 4- Oakleaf, Megan.2010." Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report". Chicago: Association of College and Research Libraries .Accessed May 6,2010 .http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/val_report.pdf
- 5- Poll, Roswitha and Peter teBoekhorst.2007 .Measuring Quality: performance Measurement in libraries,2nd rev.ed., Netherlands:IFLA, IFLAPublications 127.
- 6- Prinsloo,Rachel.C.2010."The Challenges of Quality Assurance in Higher Education "Paper presented at the 2010 Annual LIS research Symposium :Towards the 2020 African Library and beyond .Midrand,South Africa : UNISA school for business leadership,29-30July.Accessed June 20 ,2011. http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-99_98_223_1_RV.pdf
- 7- Pritchard, Sarah M.1996." Determining quality in academic libraries - Perspectives

المصادر

المصادر العربية

- ١- أماني زكريا الرمادي . ٢٠١١. تدريس تكنولوجيا النانو في أقسام المكتبات والمعلومات العربية : دراسة تخطيطية.
- ٢- جامعة بتر.٢٠١١."معايير ضمان الجودة في التعليم العالي. الأردن : الجامعة. تاريخ الإتاحة ١٦ مايو. <http://www.uop.edu.jo/qa/heac.aspx?lang=en&location=qa>
- ٣- حسن أحمد الخناوي.٢٠٠٨."تطوير المكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة" . رسالة دكتوراه ، جامعة الإسكندرية.
- ٤- دعاء محمد مصيلحي.٢٠١١."الأستاذة الدكتورة يسرية عبد الحليم زايد ، مدونة المكتبيين بالمنوفية .تاريخ الإتاحة ٥ مايو. http://librariansinmenofia.blogspot.com/2008/03/blog-post_21.html
- ٥- شيرين محمود فهمي الشرقاوي. ٢٠٠٠. "دراسة تقييمية لمكتبات الأقسام بكليات جامعة الإسكندرية". رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية.
- ٦- محمد صالح بن جميل عاشور.١٩٩٢. المكتبات الجامعية بالملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها. الرياض: دار المريخ للنشر.
- ٧- محمد عوف الترتوري ومحمد زايد الرقب وبشير مصطفى ناصر.٢٠٠٩. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية.عمان : دار الجامعة للنشر والتوزيع .
- ٨- ميساء محروس مهران.١٩٩٤. "بناء وتنمية المجموعات في مكتبات جامعة الإسكندرية: دراسة ميدانية" رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية.
- ٩- هشام عبد الله عباس.قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية :دراسة تطبيقية على خدمات مكتبة جامعة الملك عبد العزيزبجدة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية).- ع ١ (فبراير-٢٠٠٥). - ص ص ٣٥-٥١.

- Quality Assurance in higher Education .Accessed June.18 ,2011.
- 11- <http://www.unibo.it/qualityassurance/AllegatiHP/Standards%20and%20Guidelines%20for%20QA%20in%20the%20European%20Higher%20Education%20Area.pdf>
 - 12- USA Environmental Protection Agency.2002."Guidance for Quality Assurance Project Plans:EPA/QA G-5".111 P. Accessed March 20 ,2009. <http://www.epa.gov/QUALITY/qs-docs/g5-final.pdf>
 - 8- http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_n3_v44/ai_18015824
 - 9- Talley ,Mary.2011 ."Success and the Embedded Librarian"Information Outlook(the magazine of the special libraries association),V15 ,no3,April-May . p.25:30.
 - 10- Thune,Christian.2005."Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area". Hilsinki,Finland: European Association for on Quality in Libraries". Library Trends from:

الملاحق

ملحق (١) قائمة المراجعة

أ-الأهداف

ب- المقتنيات (العدد، الشكل، النوع، الموضوعات)

ج-السجلات

د-تنظيم المجموعات

هـ-العاملون (العدد ، المؤهلات)

و-الخدمات

ز-الموقع والمبنى

ح- الأثاث والتجهيزات

ط-الإدارة

ي-الميزانية

ك- مواعيد العمل

ل-المستفيدون (العدد، الفئات)

ملحق (٢)

شهادة تفيد بعض ما قامت به الباحثة في مشروع التطوير

Alexandria University
Faculty of Engineering

Office of the Vice Dean
for Graduate Studies & Research



جامعة الإسكندرية
كلية الهندسة
مكتب وكيل الكلية
للمن الدراسات العليا والبحوث

السي من يهمة الأمر

تفيدت كلية الهندسة جامعة الإسكندرية بأن السيدة الدكتورة أماني زكريا
أمر ساذى قد قامت بعمل دراسة حالة لسكنيات الكلية مع التخطيط لتطويرها في ضوء
معايير الجودة الشاملة.

وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

د. / ايتهال يوسف الهمسطوي

تحريرا في - ٢٠٠٩/٣/٢٤

نمبر...

ملحق (٣)

خطاب شكر على بعض ما قامت به الباحثة في مشروع التطوير

Alexandria University
Faculty of Engineering
Office of the Vice Dean
for Graduate Studies & Research



جامعة الاسكندرية
كلية الهندسة
مكتب وكيل الكلية
لشؤون الدراسات العليا والبحوث

شكر وإقمار

يسر ادارة كلية الهندسة بجامعة الاسكندرية ان تتوجه بخالص الشكر والتقدير
لمسيدة الدكتوراة / أماني زكريا الرمادى مدرس علم المكتبات والمعلومات بكلية
الاداب جامعة الاسكندرية وذلك لمساهمتها في تطوير مكتبات الكلية، وذلك من
خلال :-

- 1- عمل دراسه حاله لتوضع الراهن لمكتبات الكلية مع التخطيط لتطويرها
- 2- تنظيم واعاد دورة تدريبية لتطوير قدرات العاملين بمكتبه الكلية
- 3- تنظيم زيارة للعاملين للمركز الثقافي الأمريكي بالاسكندرية من اجل
التعرف على خدماته بالإضافة الى تعلم أساسيات البحث على الإنترنت
وممارسة ذلك عمليا
- 4- التدريب في هذه الدورة (نظريا وعمليا) في موضوعات:-
- استخدام الحاسب الآلي في تطبيقات المكتبات ومراكز المعلومات
- الخدمات المتطورة للمكتبات الجامعية
- احصائي مكتبه المستقبل
5- وضع نواة لمكتبه متخصصه للعاملين بالمكتبه وذلك في التخصصين التاليين:-
- المكتبات والمعلومات:- بهدف اطلاع العاملين على الجديد فى التخصصين،
مما يساعد على تقديم خدمة معلومات متميزة
- التنمية البشرية:- من أجل رفع اهتمام العاملين، وتقدير طاقاتهم، وتشجيعهم
على التعاون من أجل مصلحة العمل
مع خالص التمنيات بالنجاح،،،

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،،

وكيل الكلية لشؤون الدراسات العليا والبحوث

الدكتور / أمان زكريا الرمادى

تاريخ: ٢٠٠٧/٤/٩

الاسكندرية ٢١٥٤٤ - جمهورية مصر العربية - تليفون: ٤٨٠٠٠٤١ - ٢٠٢٣ فاكس: ٥٩٧١٨٥٢ (٢٠٢)

Alexandria 21544 - Egypt Tel: (202) 5971852 Fax: (202) 5971800

ملحق (٤)

رسالة من إنجي سنجر الموظفة بالمكتبة الرئيسية وأحد أنشط العاملين

مكتبة

مكتبة

From: yjsg@ib604ibnetmail.com
To: anbarayyy@ibnetmail.com
Subject: تهنيتي بمناسبة عيد في أمانتي الهندسي
Date: Wed, 17 Apr 2009 09:30:00 + 0200

السلام عليكم ورحمة الله

ازى حضرتك يا دكتوراه أمانتي لقد قدمت بجميع بعض
المواقع التي قد نعيذ الباحثين في مجال
الهندسة وارجو من سادكم الأطلاع على هذه
المواقع ومعرفة رأي حضرتك فيها

بمكرا جدا

وأسعه للارعاا

Invite your mail to Live Spaces. It's easy!

What can you do with the new Windows Live Mail

New Reply Reply All Forward Delete and Sleep Mark

http://dub04w.dub104.mail.live.com/mail/bhavf@ibnetmail.com/1241359721

4/16/09 11:00 AM

ملحق (٦)

رسالة من الباحثة إلى فريق العمل بمكتبات كلية الهندسة ، وكذلك إلى الأستاذة الدكتورة ابتهاج

(ملحوظة لا يتسع المقام ههنا لذكر القائمة المرسله كلها)

From: **Amany zakaria** (amanyyy@hotmail.com)
Sent: Tuesday, April 14, 2009 2:46:35 PM
To: zoky822000@yahoo.com; gogo_m_82@hotmail.com;
(i_elbastwissi@alex.edu.eg); hassanheggy@yahoo.com; wafaa_8339@yahoo.com;
gego1950@yahoo.com; elsebei@yahoo.com; soo90@yahoo.com; azzabakry@hotmail.com;
n_sobhy2000@yahoo.com; lolidello@yahoo.com; yoyododo2@yahoo.com; eman-
librarian@yahoo.com; nahlaahmedhassan@yahoo.com; eletkawi58@yahoo.com;
raindrops91@gmail.com

السادة الزملاء الأفاضل/ فريق العمل بمكتبة كلية الهندسة



تحية طيبة وبعد

فيما يلي روابط لتحميل رسائل دكتوراه وماجستير ، وغيرها

من جامعات عالمية و في جميع التخصصات

مع تمنياتي بالتوفيق،

د.أماني الرمادي

Harvard University - Hollis Catalog
<http://lms01.harvard.edu/F/TYIK6LKTD...RP67TQV-09421?>
Australian Digital Theses Program
<http://adt.caul.edu..au>
M.I.T. Theses and E-Theses Online
<https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/7582>
<http://library.mit.edu/F?func=find-b-0>
Cornell University Library
<http://dspace.library.cornell.edu/ha...39/browse-date>
University of Notre Dame
<http://etd.nd.edu/ETD-db/ETD-browse/browse>
University of Pretoria, New Zealand
<http://upetd.up.ac.za/ETD-db/ETD-browse/browse>
Theses & Dissertations written in Chinese (Big5)
http://etd.lib.nsysu.edu.tw/ETD-db/E..._by=department
Vanderbilt University
<http://etd.library.vanderbilt.edu/ET...-browse/browse>

ملحق (٧)

رسالة من عادل جميل وهو مُدخِل بيانات بنظام المستقبل لإدارة المكتبات الجامعية، والرد عليها

Hotmail - amanyyy@hotmail.com - Windows Live

Page 1 of 1

Windows Live™ Hotmail (37) Messenger (0) Office Photos MSN Arrive

Hotmail

Navigation: Home Privacy Tools Settings Alerts Junk Deleted Mailbox Abuse Help

Inbox (37)

رسالة الاستثمارات

1 Aug 2010

1 Aug 2010

Amany 28kat@u

8/19/2010

1 Aug 2010

رسالة استثمار

8/19/2010

1 Aug 2010

مكتبة جامعة بغداد
وإدارة المكتبات
الجامعية

Deleted (9)

1 Aug 2010

1 Aug 2010

Deleted (8)

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

1 Aug 2010

أستاذتي د/ أماني بم إرسال
الإستثمارات إلى البريد الإلكتروني حسب
تعليماتكم
مع العلم ان البريد الإلكتروني الخاص
بمقام ماحي مديره المكتبات
gego1950@yahoo.com
ولكم منا كل الشكر
ونسعد للعمل تحت إشرافكم
ومريداً على العزم



http://du104w.dub104.mail.live.com/mail/InboxLight.aspx?n=1478793108

ملحق (٨)

خطاب من الأستاذة الدكتورة ابتهاج تطلب فيه عقد دورات تدريبية إضافية

Alexandria University
Faculty of Engineering
Office of the Vice Dean
for Graduate Studies & Research



جامعة الإسكندرية
كلية الهندسة
مكتب وكيل الكلية
لشؤون الدراسات العليا والبحوث

السيدة الدكتور/معالى الرمادي

المدرس بكلية الآداب - قسم المكتبات والمعلومات

تحية طيبة وبعد ..

نود أن نهنئكم بمداية العام الدراسي الجديد - ولما عهدناكم من صادق تعاونكم مع الكلية ومع سياساتنا باستمرار هذا التعاون ونواحل التقدم والإزدهار ونشجعاً للهيومن المكتبات ونسمة البهارات فإننا نأمل بعقد الدورات التدريبية الآتية:

- 1- دورات تدريبية في مجال المكتبات الإلكترونية:
 - أ - تسمية عيادة البحث في الشبكة العنكبونية
 - ب - دورات تدريبية على نظام المستقل للمكتبات والإحلال على التطورات والتحديثات للبرامج
 - ج - دورات تدريبية لجميع العاملين بالمكتبات في تسمية وتقوية اللغة الإلكترونية على مستوى
 - د - دورات تدريبية لتحديث المعلومات للعاملين بالمكتبات كبريد وإتاحة خدماتها للطلاب العاملين على
 - هـ - الفهرس المتحرر في الوسائل التعليمية بأقسام الكلية
 - و - دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات للبريديات المتوسطة في الخدمة المكتبة لرفع كفاءتهم المهنية.
 - ز - تيسير تعليم برامج إعدادية المعاملين بالمكتبات (مكتبة الإسكندرية - مكتبة الأمانة تسمية العربية - إعداد جونه الأسماعي - التياكر الثقافية الأخرى) وكذلك حضور المؤتمرات في مجال المكتبات .

سأترين سعياً بالتعاون .

وتفضلتكم فضول فائق الاحترام ..

وتبلى الكلية للمراسلات العليا والبحوث

د. ابتهاج يوسف المشعل
19/10/2009



تحريراً في ٢٧/٩/٢٠٠٩

الإسكندرية ٢١٥٤٤ - جمهورية مصر العربية - الهاتف: ٥٩١٠٠٤٨ (٢٠٣) - فاكس: ٥٩٧١٨٣ (٢٠٣)

Alexandria 21544 - Egypt. Tel: (903) 5910048 Fax: (903) 597183

E-mail: abthaj@lib.alex.edu.eg / http://Website: Alex_eng - Pgs.org

ملحق (٩)

نموذج استمارة جمع البيانات اللازمة لخدمة البث الانتقائي



إدارة المكتبات

استمارة خدمة البث الانتقائي للمعلومات *

Selective Dissemination of Information(SDI) service

الاسم :

القسم :

رقم التليفون المحمول :

رقم تليفون المكتب :

البريد الإلكتروني :

التخصص العام :

المصطلحات الموضوعية ذات الاهتمام (Keywords)

Keyword 1	Keyword 2	Keyword 3	Keyword 4	Keyword 5
Keyword 6	Keyword7	Keyword 8	Keyword 9	Keyword 10

اللغة التي تفضل القراءة بها :

أفضل وسيلة للإتصال بسيادتكم :

* نغظ من الخدمة المكتبية يتسم بالحرص على تقديم خدمة تناسب احتياجات كل مستفيد على حدة حسب اهتماماته الموضوعية الدقيقة.

ملحق (١٠)

التصريح الذي منح لفريق العمل لإتمام جمع البيانات اللازمة لخدمة البث الانتقائي



إدارة المكتبات

م.د.

السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

تحية طيبة وبعد ...

ظرا لقيام حريمي قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب . بالعمل كمتطوعين لتعاون مع المكتبة في نشاط تطوير الخدمات المكتبية بوحى السماح بدخولهم إلى حرم الكلية وهم

1- غدیر مجدی عبد الوهاب

2- مروة محمد محمود عبد الكريم

3- احمد حسن عبده حسين

4- أسماء أبو بكر السيد حنبل

5- محمد يوسف أحمد يوسف

6- أسماء أحمد يسري محمد

والمعلموا سيادتكم بقبول فائق الاحترام ...

مدير إدارة المكتبات

عبد الحليم عبد الغفار

عبروان 2010-10-3

العلاقات العامة
والتواصل
بإدارة المكتبات
الجامعة
٢٠١٠ / ١٠ / ٣

ملحق (١١)

خطاب من الأستاذة الدكتورة ابتهاج

تطلب فيه إفادة سيادتها بمعايير تختص بعدد العاملين بالمكتبات في كل وحدة (٢٠١٠/٣/١٧)

Alexandria University
Faculty of Engineering

Office of the Vice Dean
for Graduate Studies & Research



جامعة الإسكندرية

كلية الهندسة

مكتب وكيل الكلية

للدراسات العليا والبحث

السيد الدكتور - أمان زكريا

المعلم من قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب

كلمة طيبة وبعد ...

أولاً من مودتك وبالذات بالتحية والتقدير فإني أوجه الشكر من جنتك التي

أعطت الفرصة لمعلمي الآداب بالكلية بمرور ١١ سنة من العمل في هذا القسم الذي بدأه
بمؤسسنا العظيم الأستاذ الدكتور علي مصطفى النحاس في سنة ١٩٥٤م من خلال مكتبته الأولى
التي كانت تضم ١٠٠٠ كتاب فقط.

عندما كان مجموع عدد مجتمعة كل من

رقم	نوع الخدمة	عدد العاملين	عدد الكتب	عدد الأقسام
١	المكتبة الرئيسية	460	20082	١
٢	المكتبة الرئيسية	285	15060	١
٣	مكتبة معززة	211	7234	١
٤	مكتبة معززة	110	2170	١
٥	مكتبة معززة	305	4000	١
	مجموع	1371	48546	٥

وعدد إماراتيين على المكتبات 3637 مراد في الشهر وذلك وفقاً لإحصائية شهر يناير 2010

إجمالي طلاب الكلية 16 ألف طالب غير أعضاء هيئة التدريس
والذين يمثلون لما لا يقل عن 4000 عمال غير موظفين الموجودين بالفعل بعد من تم سكرتير الميثاق الذي

تحت الإشراف والتمويل من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من إحصائيات المكتبات صنفها بالخدمات
وغير يمكن كخدمة أساسية بموجب قانون

وتفضلوا سيادتك بقبول طابع الإحترام

والكل ثقة لشؤون الدراسات العليا والبحث

(Signature)

أ.د. ابتهاج يوسف البهنسي

2010/3/17

الإسكندرية ٤٤٤ - جمهورية مصر العربية - ص.ب. ٥٩١٠٠٠ - ٢٠٢ - فاكس: ٥٩٤٦٨٥٢ - ٥٩٤٦٨٥٣

Alexandria Univ. Egsypt. Tel: 010 2530 2000 Fax: 010 2530 2000
E-mail: eib@asruih.alexu.edu.eg Http: Website: Alex.eng.edu.eg

ملحق (١٣)

اعتماد التعديلات التي أجريت على الهيكل التنظيمي
للعاملين بمكتبات الكلية وتوصيف الوظائف

(بعض نماذج المذكرات المعتمدة)



إدارة المكتبات

مذكرة

للعرض على السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

أولا : مدير إدارة المكتبات

السيدة / ماجي العسال

المهام المكلف بها :

- يكون مسئولاً عن التخطيط والتنظيم وإعداد الميزانية والإشراف على سير العمل بالمكتبات الرئيسية والفرعية وكذلك الرقمية
- الجرد والتكهن
- كتابة التقارير والمذكرات وتقديم التقرير السنوي.
- الاتصال الفعال مع العاملين في المكتبات ومع أقسام الكلية العلمية والإدارية .

وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام ...

مديرة إدارة المكتبات
ماجى العسال



إدارة المكتبات

مذكرة

للعرض على السيد الأستاذ الدكتور / وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

بناء على موافقة سيادتكم بتكليف السيد / عبد الحليم محمد عبد الغفار – بالعمل

نائب مدير إدارة المكتبات بتاريخ ٢٠/٢/٢٠١٠ .

يرجى من سيادتكم الموافقة على أن تكون المهام المكلف بها كالأتي :

- القيام بمهام مديرة المكتبات أثناء غيابها .
- متابعة أعمال المشرف العام للعمليات الفنية والتزويد .
- متابعة أعمال المشرف العام للخدمة المكتبية .
- الاتصال الفعال مع المكتبة المركزية من خلال مدير إدارة المكتبات .
- الاشراف على تجهيزات المكتبة : الفنية والمعمارية .
- ما يكلف به من أعمال أخرى .

وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام ،،،

مديرة إدارة المكتبات
عاجي الصلح